

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE EL ALTO
ÁREA: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



TESIS DE GRADO

**INFLUENCIA DEL LENGUAJE GESTUAL EN EL DESEMPEÑO
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN LUIS DEL
DISTRITO 3 DE LA CIUDAD DE EL ALTO
GESTIÓN 2021**

TESIS PRESENTADA PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN

Postulante: Angélica Nina Quiroga

Tutor: M. Sc. Lic. Rubén Álvaro Arias Choque

La Paz – Bolivia

2023

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y guardarme todos los días.

A mi esposo Tomás y a mis hijos Daniel y Abigail por ser el motor de mi vida y ser apoyo incondicional en el proceso de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo mi corazón a Dios por darme vida y salud, y así poder realizar el trabajo de investigación.

Gracias también a mi tutor M.Sc. Lic. Rubén A. Arias y a mis docentes que gracias a su conocimiento y ayuda pude concluir con éxito el trabajo de investigación.

A mis padres Rómulo y Desideria por brindarme amor y apoyo moral todos los días y a veces hasta ayudándome con mis hijos.

A mis hermanos Humberto y Jhonny; quienes me motivaron siempre en culminar la carrera como es debido.

RESUMEN

Ante lo propuesto, me permito presentar a los actores de la educación el presente trabajo de investigación: **INFLUENCIA DEL LENGUAJE GESTUAL EN EL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN LUIS DEL DISTRITO 3 DE LA CIUDAD DE EL ALTO GESTION 2021**, tiene por finalidad desarrollar un análisis diagnóstico y situacional de la forma en que el clima institucional de la Unidad educativa San Luis se encuentra en la actualidad, el principal objeto de estudio ha sido el análisis de forma en que se presenta o emplea el uso de gestos en el trabajo que desempeña el personal administrativo de la institución educativa objeto de estudio, para tal efecto se trabajó con el diseño no experimental, ha sido de utilidad para poder promover un proceso investigativo que está referido a desarrollar mejores condiciones dentro del clima institucional educativo.

Como resultados obtenidos, hacen ver que, entre el personal administrativo y el personal docente, no existe muchos inconvenientes o problemas que repercutan en el clima institucional, esto se evidencia en el Gráfico 2, donde el 54% menciona que tienen un buen trato, el 54% en el Gráfico N° 1 menciona que el clima institucional es bueno y el 46% muy bueno, en tal sentido las relaciones humanas o actividades propuestas dentro del entorno educativo, donde radica el problema es en el trato que el personal administrativo brinda al padre de familia que acude a la institución educativa, así entonces en conclusión se llegó a determinar que el lenguaje gestual acompañado de palabras, debe contener la familiarización con que se comunica el emisor, seguida de la forma en la que el receptor recibe estos códigos que se transmiten con los gestos y que a partir de ellos se desarrollen diversas situaciones en el entorno contextual, donde se desarrollan formas de sana convivencia y armonía en la Unidad Educativa por el maltrato que aplica el personal administrativo, siendo éste los principales elementos de análisis referido al tema objeto de estudio.

Palabras Clave: Lenguaje, gesto, desempeño, administración, educación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.1.1. Formulación del Problema	5
1.2. Objetivos	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación	6
1.4. Hipótesis	7
1.4.1. Identificación de Variables	7
1.4.2. Operacionalización de Variables	8
1.5. Delimitación	9
1.5.1. Delimitación Temática.....	9
1.5.2. Delimitación Espacial	9
1.5.3. Delimitación Temporal	9
CAPÍTULO II.....	10
SUSTENTO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes del Estudio.....	10
2.2. Definición del Lenguaje Gestual.....	11
2.2.1. Comunicación Verbal y No Verbal	13
2.2.2. Comunicación Gestual y Liderazgo Pedagógico	14
2.2.3. Comunicación de las Posiciones del Cuerpo	15
2.2.3.1. Contacto Físico.....	18
2.2.3.2. Orientación.....	19

2.2.3.3. Distancia o Proximidad.	19
2.2.3.4. Inclinaciones de Cabeza.	19
2.2.3.5. Expresión Facial.	19
2.2.3.6. Movimientos Corporales.	19
2.2.3.7. Postura.	20
2.2.3.8. Movimiento de los Ojos y Contacto Visual.	20
2.2.4. El Lenguaje dentro de la Comunicación	20
2.2.4.1. Funciones del Lenguaje.	21
2.2.4.2. Niveles del Lenguaje.	22
2.2.5. Clases del Lenguaje No Verbal	24
2.2.5.1. Lenguaje Gestual.	24
2.2.5.2. Lenguaje de Expresión Facial.	26
2.2.5.3. Lenguaje de Mirada.	26
2.2.5.4. Lenguaje de Sonrisas.	27
2.2.6. Elementos del Lenguaje Gestual y Corporal	28
2.2.6.1. Elementos del Lenguaje Gestual.	28
2.2.6.2. Elementos del Lenguaje Corporal.	30
2.2.7. El Proceso Administrativo	30
2.2.8. La Coordinación	32
2.2.9. Funciones del Proceso Administrativo	33
2.2.9.1. La Planificación.	35
2.2.9.2. La Organización.	37
2.2.9.3. La Ejecución.	39
2.2.9.4. El Control.	41
2.2.10. Interrelación entre las Fases o Funciones del Proceso Administrativo ..	42
2.2.11. Definición e Importancia del Objetivo Administrativo	44
2.2.12. El Proceso Administrativo en la Unidad Educativa	45
2.2.12.1. Problemas del Lenguaje Gestual en las Relaciones Humanas.	47
2.2.12.2. Los Problemas de las Relaciones Humanas en la Organización. ...	49
2.2.12.3. Objetivo de las Relaciones Humanas.	49
2.2.13. El Lenguaje Gestual en la Administración de Personal y las Relaciones Humanas	51
2.2.13.1. Actividades del Departamento de Personal.	52

2.2.14. Elementos Psicológicos del Lenguaje Gestual	54
2.2.14.1. La Personalidad.....	57
2.2.14.2. La Comunicación.....	57
2.2.14.3. La Motivación.....	58
2.2.14.4. El Ciclo Motivacional.....	59
2.2.14.5. El Mando.....	60
2.2.14.6. El Estilo de Dirección	61
2.2.14.7. Orden jerárquico de necesidades en el proceso administrativo	62
2.2.15. La Estructura Organizacional Personal	64
2.2.16. Características de la Organización.....	65
CAPÍTULO III.....	67
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.1. Enfoque de Investigación	67
3.2. Diseño de Investigación	67
3.3. Tipo de Investigación	68
3.4. Métodos de Investigación.....	69
3.4.1. Método Inductivo.....	69
3.4.2. Método Deductivo	69
3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	69
3.5.1. Técnicas	69
3.5.2. Instrumentos de Investigación.....	70
3.6. Población y Muestra.....	71
3.6.1. Población	71
3.6.2. Muestra.....	71
3.7. Validación de Instrumentos	73
3.8. Comprobación o Prueba de Hipótesis	73
CAPÍTULO IV.....	76
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	76
4.1. Presentación de Resultados.....	76
4.2. Datos Estadísticos	77
4.2.1. Cuestionario a los Docentes	77
CAPÍTULO V.....	92

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
5.1. Conclusiones	92
5.2. Recomendaciones	94
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1	34
EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	34
FIGURA N° 2	59
EL CICLO MOTIVACIONAL.....	59
FIGURA N° 3	60
ELEMENTOS DEL MANDO.....	60
FIGURA N° 4	63
ORDEN JERÁRQUICO DE NECESIDADES DE MASLOW	63

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	36
ELEMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN.....	36
CUADRO N° 2	38
ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	38
CUADRO N° 3	40
ELEMENTOS DE LA DIRECCIÓN.....	40
CUADRO N° 4	42
ELEMENTO DE CONTROL.....	42
CUADRO N° 5	72
SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	72
CUADRO N° 6	75
CHI CUADRADO	75
CUADRO N° 7	77
SITUACIÓN INSTITUCIONAL	77
CUADRO N° 8	78
BUEN TRATO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	78
CUADRO N° 9	80
MALTRATO POR MEDIO DE GESTOS IMPROPIOS.....	80
CUADRO N° 10	81
IMPORTANCIA EN EL USO DEL LENGUAJE.....	81
CUADRO N° 11	82
RELACIONES HUMANAS APLICADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	82
CUADRO N° 12	84
TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	84
CUADRO N° 13	85
FORMA DEL TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	85
CUADRO N° 14	87
TIPO DE MALOS TRATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	87
CUADRO N° 15	88
USO DE GESTOS POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	88
CUADRO N° 16	90
USO DEL LENGUAJE GESTUAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1.....	77
SITUACIÓN INSTITUCIONAL	77
GRÁFICO N° 2.....	79
BUEN TRATO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	79
GRÁFICO N° 3.....	80
MALTRATO POR MEDIO DE GESTOS IMPROPIOS.....	80
GRÁFICO N° 4.....	81
IMPORTANCIA EN EL USO DEL LENGUAJE	81
GRÁFICO N° 5.....	83
RELACIONES HUMANAS APLICADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	83
GRAFICO N° 6.....	84
TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	84
GRÁFICO N° 7.....	86
FORMA DEL TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	86
GRÁFICO N° 8.....	87
TIPO DE MALOS TRATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	87
GRAFICO N° 9.....	89
USO DE GESTOS POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	89
GRÁFICO N° 10.....	90
USO DEL LENGUAJE GESTUAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	90

INTRODUCCIÓN

Mediante el presente trabajo de investigación se pretende dar a conocer la importancia del buen relacionamiento en el proceso administrativo en la Unidad Educativa San Luis, debido a que dentro del contexto administrativo los principales elementos que se consideran fundamental no siempre están relacionados a la comunicación verbal, sino que está relacionado con los gestos, los amagues y otros tipos de manifestaciones que dan a conocer las contrariedades en la comunicación.

Por consiguiente, la importancia sustancial al que se hace referencia con el problema del buen relacionamiento a partir del lenguaje gestual que es demostrado por las personas en el trato, la atención, la comunicación, debe ser un elemento fundamental dentro de la comunidad educativa, el cual tiene total relevancia en la administración educativa, ya que esta situación problemática tiende a relacionarse con las formas en la que este relacionamiento se hace evidente dentro de las principales connotaciones que repercuten en la labor del maestro, es decir, que al no tener un buen clima institucional y trato que se le otorga entre el personal administrativo, maestros, madres y padres de familia, siendo que el mantener una buena relación que incentive la labor docente debe estar sujeta y supeditada a los nuevos esquemas de educación.

Es por ello que también es preciso tener en cuenta, que si no se realiza la investigación; el proceso del relacionamiento dentro de la institución educativa podría estar enmarcado en problemas dentro de la administración educativa y que el aporte que se desarrolla establece que los gestos que cada persona desarrolla o antepone en su comunicación de manera adecuada y óptima, coadyuva a elevar la autoestima en las personas que se comunican entre sí.

En función de los anteriores, la investigación se presenta en forma de capítulos según la siguiente descripción:

Capítulo I, se desarrollan los principales elementos que se consideran esenciales para delimitar el proceso de investigación, en el cual se describe el planteamiento y formulación de problema, objetivo general y específicos, justificación, hipótesis, delimitación temática espacial y temporal, que son parte fundamental del proceso de investigación.

Capítulo II, está conformado por el Sustento Teórico, donde se desarrollan los antecedentes del estudio, conceptos relacionados al tema de investigación mediante el análisis de diversos tipos de teorías bibliográficas que son importantes para el constructo teórico general de la investigación.

Capítulo III, se hace referencia al diseño metodológico de investigación, en el cual se describen el enfoque, tipo, método y diseño de investigación científica, los métodos y las técnicas e instrumentos, seguida de la selección de la población y muestra de estudio, así también la validación de los instrumentos y prueba de hipótesis, los cuales otorgan el rigor metodológico al proceso de investigación.

El Capítulo IV, está conformado por los resultados obtenidos en el proceso de investigación, el mismo tendrá como constructo capitular, datos estadísticos obtenidos a partir de las técnicas e instrumentos aplicados en el proceso de investigación.

Capítulo V, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado, en el cual, a partir de la problemática y los objetivos planteados se redactan concepciones que determinan los alcances, logros y objetivos logrados en el proceso de investigación, seguida de las recomendaciones, en el cual se establecen algunos parámetros que se requieren en el desarrollo de la investigación.

Finalmente, en el documento final, se desarrolló la bibliografía que fue utilizada en el constructo teórico, seguida de los Anexos, en el cual se introducen los instrumentos objeto de estudio, seguida de fotografías y otros documentos que fueron utilizados para el desarrollo de la investigación, los mismos otorgan veracidad al proceso de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En nuestro contexto, un elemento fundamental que es preciso tomar en cuenta dentro del proceso administrativo, es el buen trato a las personas, es decir, que una persona que desarrolla sus funciones laborales en una determinada institución podría generar problemas e inconvenientes de relacionamiento en la institución, de ahí que si bien en forma verbal se da a conocer o se dice alguna temática, de forma gestual se da a conocer y entender otra, generando malestar y ocasionando problemas de relacionamiento.

En tal sentido: “El Análisis de la realidad educativa nacional da a conocer que existe una diversidad de problemas, siendo uno de estos el trato y el buen relacionamiento en el proceso administrativo”. (Bandura, A., 2009, pág. 27)

Tal cual hace referencia el autor mencionado, los problemas son parte fundamental de una realidad educativa, siendo que dentro de ella como en otras instituciones surgen problemas que muy bien pueden enfocarse en su respectiva solución o de otras maneras tratar simplemente de convivir con ellos.

Es en tal situación, dentro de la unidad educativa San Luis se evidencian algunos de los siguientes problemas que se pueden identificar de manera relativa:

- Baja producción o rendimiento laboral, debido a que no existe un buen ambiente o clima institucional acorde a las necesidades laborales de las maestras y maestros de la Unidad Educativa San Luis.
- Así mismo se evidencia que en el proceso administrativo, la planificación es de forma tradicional, poco participativa, falta de liderazgo, falta de control y evaluación de las actividades, acción que es desarrollado por la falta de una

buena comunicación, debido a que este aspecto se da en situaciones donde los gestos intervienen como reacciones dentro del ámbito laboral.

- El mal uso o manejo inadecuado de los gestos personales hace que se genere una baja relación personal y social entre el maestro, el administrador y el padre de familia.

En tal sentido, en consideración a los puntos abordados en forma precedente y habiendo destacado que el lenguaje gestual es un elemento importante dentro del buen relacionamiento entre todo el personal que conforma la comunidad educativa, se hace importante el desarrollar acciones que determinen el aprendizaje y manejo adecuado de los gestos ante situaciones comunicativas en todo el personal docente, administrativo, madres y padres de familia de la Unidad Educativa San Luis.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo influye el lenguaje gestual en el desempeño administrativo de la Unidad Educativa San Luis del Distrito 3 de la ciudad de El Alto en la actual gestión 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Determinar en qué medida influye el lenguaje gestual en el desempeño del personal administrativo de la Unidad Educativa San Luis del Distrito Municipal 3 de la ciudad de El Alto en la gestión 2021.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación e influencia del lenguaje gestual en el desempeño del personal administrativo de la Unidad Educativa San Luis.
- Describir la importancia del lenguaje gestual y su influencia en el proceso administrativo de la Unidad Educativa San Luis.

- Proponer conversatorios y seminarios de formación referidas al desarrollo del lenguaje gestual en la Unidad educativa.

1.3. Justificación

Si bien la comunicación se constituye en un proceso central a través del cual se intercambian y construyen significados con otros, a lo largo de todo el ciclo vital. Dentro de este proceso, el lenguaje gestual ocupa un importante lugar.

La presente investigación está dirigida a la influencia del lenguaje gestual en el desempeño administrativo de la Unidad Educativa San Luis del Distrito Municipal N° 3, considerándose de relevancia desde un punto de vista administrativo, porque debido a que el lenguaje gestual está acompañado del lenguaje verbal, el cual es un elemento fundamental que el ser humano desarrolla, así entonces al estar presente en nuestra vida cotidiana es importante mejorar esta forma de comunicación beneficiando al desarrollo de un buen clima institucional a partir del desempeño administrativo eficiente y eficaz.

El uso de gestos para comunicarse, las fases a través de las cuales éstos se desarrollan, y la relación específica de los gestos simbólicos con el lenguaje, así como con otros aspectos del desarrollo, ha sido ampliamente estudiada y documentada, motivo por el cual se desarrolla el presente tema de estudio que tiene como finalidad primordial la de describir la forma en la que el lenguaje gestual interviene o influencia en la forma del trabajo y trato al personal docente, para luego revisar los resultados que se han conseguido por medio de programas o estrategias de intervención cuyo objetivo es el de evidenciar la forma en que el personal administrativo de una institución educativo emplea el lenguaje gestual dentro de sus funciones.

Por tanto, la presente investigación brinda un aporte **teórico** debido a que se desarrolla un análisis de las principales teorías bibliográficas, los cuales fueron conceptualizadas para mostrar las características del lenguaje gestual en el proceso

administrativo, estableciéndose de esta manera una de las primordiales características, que tiene por finalidad desarrollar para beneficiar a la institución sobre los principales lineamientos teóricos bibliográficos referidos al uso del lenguaje gestual en el contexto educativo.

Otro aspecto importante que se desarrolla como aporte dentro del proceso de investigación es el aporte **práctico**, el cual hace referencia a las características del aprendizaje del lenguaje gestual dentro de la institución educativa, el mismo que será desarrollada en la parte práctica con los sujetos objeto de estudio.

Se justifica de forma **metodológica** porque dentro del constructo del documento se realiza la aplicación de técnicas e instrumentos que son utilizados para el levantamiento de datos estadísticos, cuyas características mostraran la forma en la que el lenguaje gestual se manifiestan dentro de la comunicación que es empleada por el personal administrativo.

El presente tema de estudio es de suma importancia en su desarrollo, ya que a partir del mismo se puede identificar y caracterizar la forma en la que los gestos utilizados por las personas, son una forma que expresan un buen trato, buen humor, responsabilidad, entereza laboral, entre otros, esto debido a que cuando una persona atiende con buenos gestos hace placentero el ámbito laboral.

1.4. Hipótesis

El **lenguaje gestual** influye en las funciones que desempeña el **personal administrativo** de la Unidad Educativa San Luis del Distrito 3 de la ciudad de El Alto en la actual gestión 2021.

1.4.1. Identificación de Variables

V. 1. Lenguaje Gestual

V. 2. Desempeño Administrativo

1.4.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Variable 1 Lenguaje gestual	Lenguaje gestual. Es aquella forma de comunicarse a través de gestos. (Knapp, M., 1995, pág. 68)	Lenguaje Comunicación no verbal Gestuación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Gestos. • Muecas. • Movimientos. • Lenguaje verbal. • Lenguaje no verbal. • Comunicación gestual. 	Observación Cuestionario
Variable 2 Desempeño Administrativo	El proceso administrativo, es el conjunto de etapas o pasos consecutivos para lograr un fin determinado” (Chavenatto A., 2004, pág. 27)	Administración Administración educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso administrativo. • Liderazgo. • Personalidad. • Atención. • Clima institucional. 	Observación Cuestionario

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación Temática

El presente estudio se circunscribe en el área del lenguaje gestual.

1.5.2. Delimitación Espacial

La investigación tuvo como ámbito de estudio la Unidad Educativa San Luis queda ubicada en la Av. Litoral, Zona San Luis, N° 8, Distrito Municipal 3, Distrito Educativo El Alto 2.

1.5.3. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación, se desarrolló durante la gestión 2021.

CAPÍTULO II SUSTENTO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

La comunicación corporal y gestual, llamada también no verbal, surge con los inicios de la especie humana antes de la evolución del lenguaje propiamente dicho. La comunicación corporal ha recibido menor atención y estudio científico que la verbal, ya que consiste en un modo de transmisión de información menos estructurado y de más difícil interpretación.

“Antes de 1950, muy pocos trabajos fueron publicados que profundizaran en aspectos de la comunicación corporal ya que esta no se consideraba un objeto digno de interés científico”. (Benito, J., 2005, pág. 71)

En la década de 1950 comenzó un despegue de la investigación en todas las áreas de comunicación humana. En lo concerniente al área no verbal se destacan tres hechos significativos:

- El antropólogo Ray Birdwhistell escribió *Introduction to Kinesics* (1952). (Benito, J., 2005, pág. 84)
- El psiquiatra Jürgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees publican el primer libro que utilizó el término no verbal, *Nonverbal Communication* (1956). Esta obra ofreció una visión del tema acompañada de una amplia documentación gráfica. (Burk, 1972, pág. 25)
- Otro antropólogo, Edward Hall (corozal-sucre), publicó *The Silent Language* (1959) tras varios años de investigar el uso del espacio por los seres humanos: Proxémica. Un estudio más detallado sobre este tema apareció más tarde *The Hidden Dimension* (1966). (Dean, J., 2013, pág. 37)

Durante las siguientes dos décadas (1960- 1980) se llevaron a cabo investigaciones sistemáticas en distintas áreas del comportamiento no verbal. Algunos estudios se dedicaron con gran interés a la combinación de las distintas partes del cuerpo para lograr ciertas metas comunicativas.

Las formas de comunicación corporal entre los seres vivos incluyen luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos, específicamente, los sistemas simbólicos como además las señales, las banderas (sistemas simbólicos) y otros medios técnicos visuales. Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal.

En base a lo expresado se puede considerar como tipos de comunicación al lenguaje gestual y corporal, al lenguaje verbal y no verbal, al lenguaje visual. Por ser de interés para la investigación se desarrolla a continuación el tema de lenguaje gestual y corporal.

2.2. Definición del Lenguaje Gestual

Primero, es preciso definir que es "Gesto", en su sentido etimológico más propio, significa "movimiento de cuerpo, manos y rostro que dos o más personas usan para entenderse". (Benito J., 2011, pág. 55)

El "lenguaje gestual" es aquella forma de comunicarse a través de gestos; es decir, un sistema de comunicación no lingüística: que dos o más personas intervienen empleando, de manera adecuada, una serie de movimientos del cuerpo, de las manos y/o el rostro, con el único propósito de entenderse.

El "lenguaje corporal" es la expresión gestual, los movimientos, el tono de la voz, la ropa e incluso el oidor del cuerpo, todos ellos contribuyen en la precisión de los mensajes que se emiten en un acto comunicativo.

En la vida cotidiana, constantemente se envía mensajes no verbales a otras personas (muecas, indicaciones con el dedo, etc.), mensajes que resultan incluso más importantes de lo que se cree. La comunicación corporal, antes de la expresión lingüística, en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema de comunicación, es el vehículo de muchas transacciones fundamentales que realizan los humanos.

El lenguaje del cuerpo es una esfera que muchas personas han utilizado para establecer, en cada momento, unas pautas de actuación o una línea a seguir en determinados escenarios, sean cotidianos, laborales o sociales. La progresión de conductas y un entrenamiento adecuado pueden conseguir más seguridad de sí mismos ante situaciones para las que ha sido entrenado, e incluso generar mecanismos de naturaleza no verbal en momentos imprevistos que comuniquen a los interlocutores aquello que se les quiere transmitir.

"El éxito en la comunicación depende del funcionamiento correcto y adecuado de todos los componentes del sistema de comunicación, partimos de la convicción de que dejarse entender por un número pequeño o grande de personas, es un arte que se puede aprender. En la medida en que el emisor conoce y pone en práctica una serie de recursos, en esta medida el monitor favorecerá la transmisión del mensaje y habrá una correcta asimilación por parte de los receptores". (Burk, I., 2012, pág. 37)

Las posturas de dominio y sumisión en encuentros cara a cara entre seres humanos son similares a exhibiciones rituales de agresión y apaciguamiento que establecen y mantienen jerarquías entre otros primates. La comunicación es algo que ocurre

entre la gente, cuando las personas actúan en situaciones sociales, no son unidades autosuficientes.

2.2.1. Comunicación Verbal y No Verbal

De primera impresión, para establecer la diferencia entre la comunicación verbal y no verbal (corporal), se trabajaría el aspecto de los códigos que utilizan ambas formas de comunicación. Pero, en la realidad, éstas se dan en una forma tan complementaria que es difícil distinguir donde empieza una y termina la otra.

Por lo tanto, esta diferencia entre comunicación verbal y no verbal (corporal) no se reduce únicamente a la diferencia entre acciones y discurso. Más que una distinción basada en el canal involucrado, sería mejor referirse al código que se emplea en la comunicación.

“Un esquema de distinción sugerido depende del grado de sutileza con que se utilice el código definido, según estén presentes o ausentes determinadas reglas de decodificación. Se tiene que aceptar que no se puede ser preciso acerca de los límites entre comunicación verbal y comunicación no verbal (corporal)”. (Vela, A., 2019, pág. 89)

Las características más generales de la comunicación no verbal son su no discrecionalidad y que además es que no tiene un orden secuencial o lineal. En una forma discrecional de comunicación no existe semejanza entre los elementos del código y los significados subyacentes. La forma analógica conserva dos significados: el del emisor y el de receptor; y la comunicación es posible en la medida en que ambos coincidan.

Así, como ya se argumentó antes, la comunicación no verbal es un proceso de comunicación mediante el envío y recepción de mensajes sin palabras. Pueden ser

comunicados a través de gestos, lenguaje corporal o postura, expresión facial y el contacto visual, la comunicación mediante objetos tales como ropa, peinados, etc.; estos últimos pueden o no ser intencionales. La comunicación verbal puede realizarse de dos formas: la comunicación oral y la comunicación escrita.

2.2.2. Comunicación Gestual y Liderazgo Pedagógico

El lenguaje corporal y las interacciones físicas fomentan líderes naturales en un grupo. En el aula el profesor es un líder natural: orienta y guía a sus alumnos por los caminos del aprendizaje de una determinada materia.

“Los gestos y el lenguaje corporal juegan un papel importante en el liderazgo”. (Morales, Raul, 2007, pág. 88), donde la profesora de la Universidad de Standford Larissa Tiedens, especializada en este campo, después de varios experimentos, ha llegado a la conclusión de que la comunicación corporal ayuda a crear jerarquías dentro de una organización lo que ayuda a liderazgo pedagógico del docente. Tiedens es defensora de estructuras organizativas jerarquizadas porque definen las funciones, las responsabilidades y la división del trabajo. Lo que se puede aplicar perfectamente en la labor educativa y específicamente en la labor de aula.

Asimismo, “en aquellas empresas donde no hay jerarquías, el lenguaje corporal termina por mostrar quién es el líder natural del grupo. Lo que obviamente sucede en un aula, durante el proceso de aprendizaje”. (Ochoa, Gladys, 2010, pág. 93)

La gente interactúa corporalmente de forma constante. Pero, ¿qué impacto tiene la comunicación corporal en el aula? Tomando como referencia a la profesora de la escuela de negocios de la Universidad de Standford, Larissa Tiedens, se puede señalar desconocer el lenguaje no verbal o corporal, puede ser, en un momento dado, una desventaja.

Aunque el ser humano intenta mostrar su superioridad de muchas maneras, el comportamiento corporal es muy poderoso porque afecta a la gente con la que interactuamos en el ámbito subconsciente. "La gente nota y resiente la intimidación verbal, pero, por ejemplo, extender los brazos no se registra de la misma manera porque no se nota tanto". (Morales, Raúl, 2015, pág. 27)

Por lo tanto, la comunicación corporal en una sesión de aprendizaje que se constituye en un poderoso factor de motivación para que el estudiante pueda obtener diferentes aprendizajes, sin embargo, es fundamental plantear interrogantes que estén acorde a las necesidades y condiciones propias de cada individuo o persona, así entonces, es relevante la comunicación corporal, frente al lenguaje verbal y gestual, asimilado por las primordiales situaciones contextuales.

2.2.3. Comunicación de las Posiciones del Cuerpo

Frente a las posiciones que la persona emplea las posiciones de comunicación al momento de poder emitir mensajes, éste emplea diferentes movimientos y gestos que son absorbidos por las personas con las que se comunican, así entonces, es preciso tomar en cuenta las siguientes manifestaciones gestuales:

a) Las posiciones de la cabeza pueden transmitir:

- Llevarla hacia adelante: atención cariño, violencia.
- Llevarla hacia atrás: espera duda.
- Moverla hacia el interlocutor: atención.
- Moverla en sentido contrario donde se encuentra el interlocutor: distracción, indiferencia.
- Inclineda hacia adelante: miedo, rabia, inseguridad, sumisión.
- Inclineda hacia atrás: resistencia, duda.
- inclinada hacia un lado: escepticismo, incredulidad, vanidad.

b) El contacto visual puede transmitir:

- Apariencia externa y física, gestos, mímica.
- Temperamento, ritmo de movimiento de avance, capacidad de reacción.
- Manifestaciones emocionales.
- Utilización de espacio.

c) Postura o cinestesia

Las posturas corporales emiten señales claras y dobles, estas se reconocen en medida que se conoce al emisor.

d) Ademanos y movimientos de los brazos y las manos

La facilidad o la dificultad que se tiene para usar los gestos, para expresarlos libremente o refrenarlos en algún momento están relacionadas directamente con la personalidad, con la nacionalidad, con la pertenencia deliberada y consciente o encubierta a un determinado grupo. Para interpretarlos se necesita conocer la cultura del individuo porque de esta depende lo que quiera expresar.

e) La posición de las piernas pueden transmitir:

- Piernas muy abiertas: arrogancia, imposición.
- Piernas poco abiertas: seguridad, corrección, educación.
- Muy juntas: tensión, miedo, nerviosismo.
- Sentados y poco abiertas: control de sí mismo, relajamiento.
- Sentados y muy abiertas: mucha concentración.
- Sentados y juntas: tensión, temor.
- Sentados y cruzadas: comodidad, pero también inseguridad.

f) Sincronía interaccional u orientación del cuerpo

La persona que escucha también se mueve al compás del relato del que habla, esto es la sincronía interaccional.

g) Boca

- Labios: Los labios siempre han sido una poderosa región erótica y la pintura labial se utiliza para resaltar esta área para aumentar el grosor y la carnosidad.
- Dientes: La imagen bucal, el cuidado de los dientes y el aseo bucal en general distinguen a una persona que se preocupa por los detalles de su imagen personal y pública.
- Sonrisa: La sonrisa es el gesto más significativo para comunicar confianza y agrado.
- Bostezo: Es una respuesta natural a la fatiga y al cansancio, pero erróneamente, se considera una falta de cortesía y respeto.
- Aliento: Es decisivo en la imagen personal y las relaciones interpersonales por lo que se debe tener cuidado en este.
- Beso: Dependiendo de la cultura pueden o no expresar cariño y respeto.
- Fumar: En determinadas ocasiones, si se encuentra fumando a alguien un puro se percibe un signo de distinción y elegancia.
- Cabello: Se considera expresión de belleza, poder, fuerza y energía, su cuidado e higiene son señales claras de una comunicación no verbal.

h) Ropa, adornos y joyería

Reflejan las diferentes formas en que la sociedad considera al individuo, así como la forma en que se ve a sí mismo, la forma de vestir puede transmitir identidad y aspiraciones.

i) Distancia corporal, distancia física

Cuando dos individuos entran en contacto, comienzan a observarse, consciente o inconscientemente, y empiezan a tener reacciones provocadas por el respeto o la invasión de sus espacios y por el hecho de ser tocados:

- Distancia íntima. Muy cerca, hay contacto corporal; lo más lejos es de los 20 y 60 cm.

- Distancia personal. Lo más cerca es de los 60 a 90 cm. lo más lejos entre 1 y 1.50 m.
- Distancia social. Lo más cerca es entre 1.50 y 2 m. lo más lejos entre los 2 y 4 m.
- Distancia pública. Lo más cerca entre 4 y 8 m.; lo más lejos a partir de los 8 m.

El Ministerio de Educación al respecto señala que la comunicación corporal, afamada también comunicación no lingüística, es la comunicación realizada por medios distintos a las palabras. Podemos mencionar, por ejemplo, a aquellos que incluyen nuestra apariencia (rasgos físicos, la ropa), los gestos, las posturas, miradas, expresiones faciales, contactos corporales, proximidad, ruidos, colores, olores; y son utilizados frecuentemente a lo largo de nuestras actividades diarias, en el hogar, en la universidad, en el trabajo.

La comunicación no verbal se caracteriza porque mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas. Generalmente, cumple mayor número de funciones que la comunicación verbal, pues la acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones. Así también en muchas circunstancias actúa como reguladora del proceso de comunicación puesto que contribuye a ampliar o reducir el significado del mensaje.

El cuerpo humano es el principal transmisor de mensajes no verbales y se puede distinguir hasta ocho modos de comunicar estos mensajes:

2.2.3.1. Contacto Físico.

A quién tocamos, dónde y cuándo lo hacemos transmite mensajes importantes acerca de nuestras relaciones. A nuestros amigos, por ejemplo, solemos saludarlos con una palmada en la espalda o con un beso en la mejilla. Sin embargo, no

hacemos lo mismo con una autoridad de nuestra ciudad o con nuestro jefe, porque con ellos guardamos relaciones más distantes.

2.2.3.2. Orientación.

Con el ángulo que adopta nuestro cuerpo en relación con los demás también estamos enviando mensajes no verbales. Por ejemplo, si una persona ofende a otra con la que está conversando, es muy probable que la otra le dé la espalda.

2.2.3.3. Distancia o Proximidad.

Nuestra cercanía o no con la persona con quien nos comunicamos también transmite mensajes sobre nuestra relación con ella: puede indicar que es íntima, personal o distante.

2.2.3.4. Inclinationes de Cabeza.

Generalmente, las inclinaciones de cabeza indican la oportunidad de tomar turnos para hablar en medio de una conversación.

2.2.3.5. Expresión Facial.

Esta clase de gestos incluye la posición de las cejas, los movimientos de los ojos, la forma de gesticular con la boca y las contracciones de la frente- Estos signos informan casi siempre sobre el estado anímico de las personas.

2.2.3.6. Movimientos Corporales.

Los movimientos del cuerpo suelen estar en vínculo directo con el habla. Los movimientos de las manos, de los brazos y los pies son los principales transmisores corporales.

2.2.3.7. Postura.

La postura se refiere a la manera particular de sentarnos, de caminar, o de acostarnos.

2.2.3.8. Movimiento de los Ojos y Contacto Visual.

Cuando miramos, con cuánta frecuencia lo hacemos y en qué forma fijamos la vista en los ojos de los demás es otro indicador de nuestras relaciones. Las coincidencias son grandes, de allí que, para poder calificar a la comunicación corporal, se debe considerar estas características.

2.2.4. El Lenguaje dentro de la Comunicación

El lenguaje para que funcione como parte activa dentro del proceso comunicativo, hace uso de varios elementos, los cuales son indispensables para su desarrollo. Dentro de los elementos del lenguaje se encuentran: el mensaje, el código y el canal.

Canal. Este es definido como “El medio por el cual se trasmite un mensaje. Este canal puede ser verbal o no verbal” (Freire, P., 2010, pág. 15). Desde este concepto el lenguaje hace uso de un canal para poder ser comprendido o manifestado.

El mensaje. “Son las ideas que son expresadas por medio del lenguaje, las mismas que son manifestadas por el emisor o el que hace uso del lenguaje” (Freire, P., 2010, pág. 17). El lenguaje es el encargado de llevar el mensaje, que se trasmite en un proceso comunicativo.

El código. “Son las normas y reglas establecidas para desarrollarse el lenguaje dentro de la comunicación. Dentro del código del lenguaje se

encuentran dos clases que son: lingüístico formado por palabras y signos verbales. Y no lingüístico formado por íconos, señas o símbolos”. (Freire, P., 2010, pág. 20). En esta definición del código se comprende que el código es el que define el tipo de lenguaje que se utiliza dentro de la comunicación.

2.2.4.1. Funciones del Lenguaje.

En este análisis se debe comprender que el propósito del lenguaje es el cumplimiento de funciones, las mismas que son diversas y variadas. En este apartado se hace un estudio de las mismas.

- Función referencial: “Es la función que se dedica a informar a través de diversas fuentes”. (García, R. , 2016, pág. 29). Este tipo de función es fácil de reconocer ya que se la ve a diario en los periódicos, los medios de televisión, la radio entre otras.
- Función emotiva o expresiva: “Esta función manifiesta los estados de ánimos tales como: tristeza, alegría, pensamientos de preocupación, entre otros”. (García, R. , 2016, pág. 29). Se usa cuando el mensaje que emite el emisor tiene que ver con los sentimientos del individuo.
- Función conativa o apelativa: “Es la que intenta llamar la atención del oyente o lector con el fin de recibir una respuesta, se evidencia en consejos, anuncios publicitarios, sermones, discursos políticos. Entre otros”. (García, R. , 2016, pág. 31). Esta función hace un predominio del oyente sobre los otros factores de comunicación.
- Función poética. “Es la que pretende crear un goce estético en el lector, u oyente. Se la consigue dentro de las poesías, canciones, entre otras”. (García, R. , 2016, pág. 45). El uso de esta función suele ser casi exclusiva de compositores de canciones, poesías, versos. Es de poco uso dentro del comunicador común.

- Función metalingüística. “Es utilizada para referirse al lenguaje mismo como lo hacen los libros de textos de lenguajes para escuela o colegios”. (García, R. , 2016, pág. 59). Esta función es usada en todo lo que se relaciona con el mismo lenguaje.

2.2.4.2. Niveles del Lenguaje.

Las personas no utilizan de igual manera la lengua. Cada uno utiliza vocablos que le son habituales en su ambiente social, medio de desarrollo, círculo, familiar, laboral o profesional. Cada grupo social impone un uso concreto de la lengua, de forma que un individuo al hacer uso de esa lengua pone de manifiesto el estrato social al que pertenece, ya que en el habla el hombre se manifiesta tal como es”. (Rebel, G., 2015, pág. 15)

Esto permite comprender que el lenguaje hace uso de niveles, los cuales son diseñados, por los niveles sociales, oficios, profesiones o el medio físico donde se desarrolla cada individuo. Los niveles del lenguaje se encuentran agrupados en dos: lenguaje natural y lenguaje especializado.

Lenguaje natural. Dentro de este nivel de lenguaje se encuentran otros niveles que son: nivel popular, nivel familiar, nivel coloquial, aquí un análisis de cada uno de estos niveles.

Nivel popular. “Este nivel está marcado por la utilización de un vocabulario elemental que posibilita la cobertura de necesidades básicas de comunicación”. (Rebel, G., 2015, pág. 37). Este nivel es elemental, ya que se desarrolla en la masa o en el pueblo, para el cual no se necesita ni exige un refinamiento o profundización del significado de las palabras emitidas.

Nivel familiar. “Constituyen expresiones y frases que dentro del entorno familiar tienen un significado especial concreto”. (Rebel, G., 2015, pág. 69). Este nivel de lenguaje es interno de cada familia, ya que dentro de un seno familiar existen ciertas expresiones con las cuales se hacen identificaciones de los integrantes, es así como a los hijos los padres pueden llamarles por un apelativo que no siempre significa o es característico de él. Ejemplo negro, flaca, princesa, entre otros.

Nivel Coloquial. “Es el lenguaje que se utiliza cotidianamente, en la calle, en el colegio, en el trabajo. Se caracteriza por su variedad y riqueza de las palabras”. (García, R. , 2016, pág. 72). Este nivel de lenguaje va a identificar a una cultura, a un barrio, a una generación, entre otros. Porque se desarrolla en la forma de expresión que tienen las personas según el lugar donde pertenecen.

Lenguaje especializado. Este tipo de lenguaje está formado por los niveles: específico, científico, culto y literario.

Nivel específico. “Pertenece a campos específicos de la actividad humana. En este lenguaje se encuentran la jerga de los abogados, docencia, futbolistas, entre otros”. (Kirsh, Duryea, 2018, pág. 77). Este nivel del lenguaje es el que se centra específicamente en las expresiones que se emiten en ciertos tipos de actividades como la agricultura, el deporte, la cocina, y muchos más.

Nivel científico. “Son todas las palabras usadas dentro de las ciencias y el arte”. (Fusón, A., 2017, pág. 67). Este nivel es el que se usa dentro de la medicina, la química, genética, entre otras ciencias, en donde se necesita un lenguaje científico con términos técnicos que solo son reconocidos por los profesionales afines.

Nivel culto. “Es el lenguaje seleccionado en la fonética y morfología. Se caracteriza por la fuerza de la lengua y rica expresión”. (Burk, I., 2012, pág. 69). En este nivel se encuentra ubicado el tipo de lenguaje que se utiliza con refinamiento, donde debe existir coherencia entre lo que se piensa y se dice, así como un nivel elevado de conocimiento de la formación y significado de las palabras.

Nivel literario. Este tipo de lenguaje es utilizado por los escritores, poetas, literatos quienes expresan de forma prosada o versificada, con rima o sin ella pero producen un deleite en el lector u oyente.

2.2.5. Clases del Lenguaje No Verbal

El lenguaje corporal está conformado por otros lenguajes más los que son sus derivados, los cuales son: lenguaje gestual, lenguaje de expresión facial, lenguaje de miradas y el lenguaje de sonrisas

2.2.5.1. Lenguaje Gestual.

“Es la expresión con la cual se muestran los diversos estados de ánimos, en algunos casos son considerados también los movimientos exagerados del rostro por habito o enfermedad, que pueden identificar los rasgos de carácter de una persona”. (Weber, F., 1976, pág. 159). Desde la definición del diccionario los gestos son formas de comunicación que utiliza el individuo para reflejar su estado emocional.

En el lenguaje gestual el ser humano desde su infancia puede expresar sus emociones, sensaciones y pensamientos aun cuando no puedan pronunciar ninguna palabra, lo que permite comprender que la primera clase de lenguaje

que el hombre adquiere y utiliza es el gestual. En el estudio del lenguaje gestual también se comprenden los gestos que se emiten cuando se está haciendo uso del lenguaje verbal.

Existe una clasificación interna del tipo de gestos, la cual es analizada o propuesta por: Paúl Ekman y Wallace Frisen, entre los cuales están:

- Gestos emblemáticos o emblemas: estos tipos de gestos son señales realizadas de forma intencional y su significado es común en todos los medios culturales.
- Gestos ilustrativos o ilustradores: en estos gestos se consideran los que van de la mano de la comunicación verbal, y se utilizan para enfatizar el mensaje expresado, también en ocasiones sirven en la suplantación una palabra en situaciones difíciles. Esta clase de gestos son usados de forma consciente, y son utilizados en los discursos públicos.
- Gestos reguladores de la interacción o reguladores: son los que se utilizan para armonizar o habitar la comunicación, es puesto en evidencia en los debates públicos o discursos donde se desarrolla varias señales para ejecutar un cambio de punto o de interventor en el estudio del tema.
- Gestos que expresan etapas emocionantes o afectividad: se ejemplifican en la manifestación de las emociones por parte del ser humano y es el fruto de instantes emocionales.
- Gestos de adaptación o adaptadores: son utilizados para maniobrar emociones que no se desean expresar, como una ayuda en momento de relajación o de necesidad de tranquilizarse. Estos gestos pueden darse de manera consciente o inconsciente.

2.2.5.2. Lenguaje de Expresión Facial.

Este lenguaje es utilizado por todos los seres humanos, sea de forma consciente o inconsciente, el cual consiste en las fracciones faciales o de la cara que se realizan en cada momento del diario vivir. Es utilizada con la finalidad de enfatizar el valor del mensaje que se está dando o recibiendo.

“Es el efecto de expresar algo sin palabras, sino con el uso de señales faciales o del rostro, conformado por rasgos que permiten comprender lo que se está pensando, o sintiendo sobre alguien o algo”. (Goleman M., 2016, pág. 77). Desde esta acertada definición el lenguaje de expresión facial es el utilizado por los seres humanos para expresarse sin que por ellos tengan que decir o hacer uso de un signo lingüístico fonético.

2.2.5.3. Lenguaje de Mirada.

Es el lenguaje que se desarrolla en base a emitir miradas de una persona a otra o a un grupo de personas, dentro de este lenguaje puede existir mensajes de angustia, de aceptación, ternura, coraje, amenaza, entre otros, pero se considera el más comprendido dentro de la comunicación corporal. (Vela, A., 2019, pág. 89)

Este es un lenguaje corporal que está dentro del lenguaje de expresión facial.

Este lenguaje corporal cumple varias funciones tales como:

- La regulación del acto comunicativo
- Es principio de averiguaciones y de resultados.
- Formula sensaciones
- Trasmite el ambiente del entorno personal.

El hacer el análisis de la mirada se hace una observación de algunos factores, lo cuales son considerados como importantes los siguientes: la

prolongación de las pupilas, la unión ocular, la acción de parpadear y la manera como se mira.

- La prolongación de las pupilas: “Esto demuestra lo interesante que se considera a alguien o algo. Lo cual hace que se dilaten las pupilas”. (Schinca, M., 2011, pág. 25)
- La unión ocular: “Está desarrollada por la forma en que se mira a los ojos de las otras personas”. (Schinca, M., 2011, pág. 30). En este aspecto puede ser mencionado que es el producto de las veces que sea en relación al producto y el tiempo de duración del contacto ocular.
- El acto de parpadear: “Con frecuencia las personas parpadean frente a la mirada de otra persona, lo cual ocasiona una señal corporal que puede ser interpretada por los demás como un símbolo de comunicación, aunque no siempre sea así”. (Schinca, M., 2011, pág. 51). Este factor puede indicar serenidad, inquietud, nerviosismo, entre otros.
- La forma de mirar: “El cómo se mira anuncia a la otra persona el interés que se tiene en su conversación, o en su personalidad, este factor puede ser seleccionado para el análisis psicológico de comportamiento entre los niños y niñas”. (Schinca, M., 2011, pág. 52). Dentro del entorno del lenguaje corporal la forma de mirar puede señalar la conducta relevante que indica el nivel social, el trato que se recibe, la atracción que se tiene, como también el rechazo que se produce.

2.2.5.4. Lenguaje de Sonrisas.

También es parte del lenguaje de expresión facial, pero los mensajes que emiten, hace que se la analice desde este apartado de la investigación. “Es la demostración favorable que se le da a un asunto determinado, así como la forma irónica de percibir las cosas o de aceptar un suceso o persona”.

(Fusón, A., 2017, pág. 105). La sonrisa define mucho el aspecto de aceptación o rechazo sobre un tema en particular, como también el sentir que se manifiesta por las personas, el cual puede ser un mensaje de aceptación o rechazo.

Esta es utilizada de diferentes formas, puede ser una manera de demostrar estados de alegría como el agrado por una personas, también es útil para aceptar las circunstancias que se enfrenta en el diario vivir o en forma de una terapia para ciertos tipos de personas. Por lo que se puede encontrar diversas clases de sonrisas.

2.2.6. Elementos del Lenguaje Gestual y Corporal

2.2.6.1. Elementos del Lenguaje Gestual.

El lenguaje corporal está conformado por diversos elementos, los mismos que pertenecen al cuerpo y son: rostro, manos, piernas, cabeza, ojos, movimientos corporales, y postura. Se hace un analice de los mismos dentro del lenguaje corporal.

Rostro: es definido por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española como: “La cara de una persona, objeto o animal” comprendiéndose que el rostro es el lugar donde se encuentran ubicados todos los elementos faciales, los cuales están inmersos en la expresión facial, ya analizada anteriormente.

Manos: “Órgano pensil que comprende desde la muñeca hasta la punta de los dedos. Conocido como extremidades superiores”. (Morales, Raul, 2007, pág. 78). Se comprende a la definición dada como el sentido del tacto. Por medio

de la utilización de este sentido se generan un sin número de señales que forman parte del lenguaje corporal entre las cuales están.

- La comunicación de un bebé con el entorno al momento de nacer y sus primeros meses o años de vida.
- Es la principal comunicación para un invidente, el cual a través del uso táctil se percata de los obstáculos existentes. Ejemplo de aquello es el sistema Braille
- Se las usa como señal para llamar la atención.
- Para detener una conversación, discusión, pleito. (Morales, Gonzales Jazmin, 2005, pág. 83)

Ojos: este elemento hace referencia al sentido ocular, que es el que permite se desarrolle el lenguaje de las miradas, analizado en el apartado de las clases de lenguajes corporales.

Piernas: “Es la parte de las extremidades inferiores, comprendida entre las rodillas y el pie”. (Goleman M., 2016, pág. 95). El referirse a las piernas como elementos del lenguaje corporal se lo hace en relación a que a través de las posturas que se asume en diversos momentos como sentarse, estar de pie, mover las piernas, representan un significado dentro de la comunicación gestual.

Cabeza: “Parte superior del hombre, y animales (Morales, Raul, 2007, pág. 129). Definiendo así a la parte física del cuerpo donde se ubica el motor principal del pensamiento como lo es el cerebro. La cabeza dentro del lenguaje gestual emite mensajes con sus movimientos, es así que comúnmente un movimiento de cabeza de arriba abajo significa un sí, y de un lado a otro quiere decir no.

2.2.6.2. Elementos del Lenguaje Corporal.

Son todos los movimientos que se realizan con el cuerpo de forma conjunta. A través del análisis de los movimientos que realiza una persona se puede identificar su personalidad y carácter. Un ejemplo de los movimientos corporales es el de un hombre que habitualmente taconeas con fuerza al caminar, lo cual muestra ser decidido. Si camina ligero demuestra ser impaciente o agresivo, si con el mismo impulso lo realiza pero más lento y homogénea demuestra ser paciente y perseverante. (Winker D., 2012, pág. 83)

La ejemplificación expuesta en el párrafo anterior señala que los movimientos que emitimos al caminar los cuales son corporales, si hablan sin necesidad del uso de las palabras.

La postura “es una expresión universal que se desarrolla frente a la realidad; esto es la expresión del ser, la cual es desarrollada como una respuesta ante un estímulo continuo y permanente”. (Kirsh, Duryea, 2018, pág. 95). Esta definición señala que todos los seres humanos toman una posición frente a la vida, la misma que no es solo conceptual sino que va más allá y se torna en física que se evidencia en lo gestual. La postura física refleja la actitud que se mantiene ante las diferentes circunstancias y tiene connotaciones psíquicas. Entre estas dos hacen una concepción de un lenguaje que es demostrado por la forma de sentarse, de pararse, de caminar, lo cual se resume en una expresión corporal.

2.2.7. El Proceso Administrativo

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos

organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

“Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean”. (Koontz, Harold, 2005, pág. 21).

El proceso administrativo da un enfoque particular de abordaje al estudio de las organizaciones y se habla de ciclo administrativo o cuando se quiere aludir al análisis de las funciones del administrador en cualquier nivel de la estructura.

“Concibe a la administración como un proceso tendiente a lograr que las cosas se hagan por medio de personas que operan en grupos o formas organizadas y que usan racionalmente los recursos para lograr los objetivos”. (Koontz, Harold, 2005, pág. 87)

El análisis del proceso permitirá constituir una “teoría administrativa” que se sustenta en los siguientes conceptos y que según Koontz, Harold. (1994: 117), son los siguientes:

- La administración es vista como un medio de resumir y organizar la experiencia, en forma tal que la práctica pueda ser perfeccionada.
- Reconoce la importancia del medio ambiente que difiere según la organización y el nivel de análisis.
- La administración es un proceso que puede ser intelectualmente comprendido mediante el análisis de las funciones del administrador o gerente.

- Los principios de la administración son verdaderos aún cuando las excepciones a las reglas pueden ser efectivos en determinadas situaciones.

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo está formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control. Constituyen el proceso de la administración.

2.2.8. La Coordinación

En su sentido general, la coordinación consiste en la acción de conectar medios, esfuerzos, etc., para una acción común, otra forma de poder mencionar que es la coordinación hacer ver como el acto de gestionar las interdependencias entre actividades propias de las personas, así entonces, estos elementos son considerados esenciales para poder modelar de manera precisa la forma en que dentro del proceso administrativo intervienen la coordinación dentro del lenguaje gestual, el cual es empleado dentro de la forma en que una persona emite sonidos verbales que son parte fundamental del proceso de la comunicación.

“Desde un nivel de crítica epistemológica, que el concepto de coordinación se emplea a veces como proposición sobre la realidad objetiva (en referencia al ordenamiento conjunto de decisiones organizacionales) y otras como juicio de valor, es esencial coordinar = ordenar, algo estimado como mejor que el desorden o la improvisación”. (Kirsh, Duryea, 2018, pág. 81)

“La coordinación en este sentido significa pues, en general, que las decisiones interdependientes de responsables de decisión se realizan en una forma “deseable” armonizándolas mutuamente”. (Kirsh, Duryea, 2018, pág. 110)

Tomando estas concepciones, el investigador enfatiza sobre este aspecto que cuando hablamos de coordinación es preciso indicar también que de acuerdo a las concepciones arriba mencionadas, estos actos que en realidad serían decisiones en forma independiente que toma cada persona, conforme su criterio le implica, más aún dentro de las instituciones o cuando se está dirigiendo un determinado reparto institucional, tiene por finalidad la de dirigir en forma sustancial, pero con la tonalidad de que debe ser armonizada, ejemplificada, llevando a cabo planificaciones adecuadas en forma de guía sobre los diagnósticos realizado en la institución, cuya características primordial es la de dirigir en forma eficiente y transparente.

2.2.9. Funciones del Proceso Administrativo

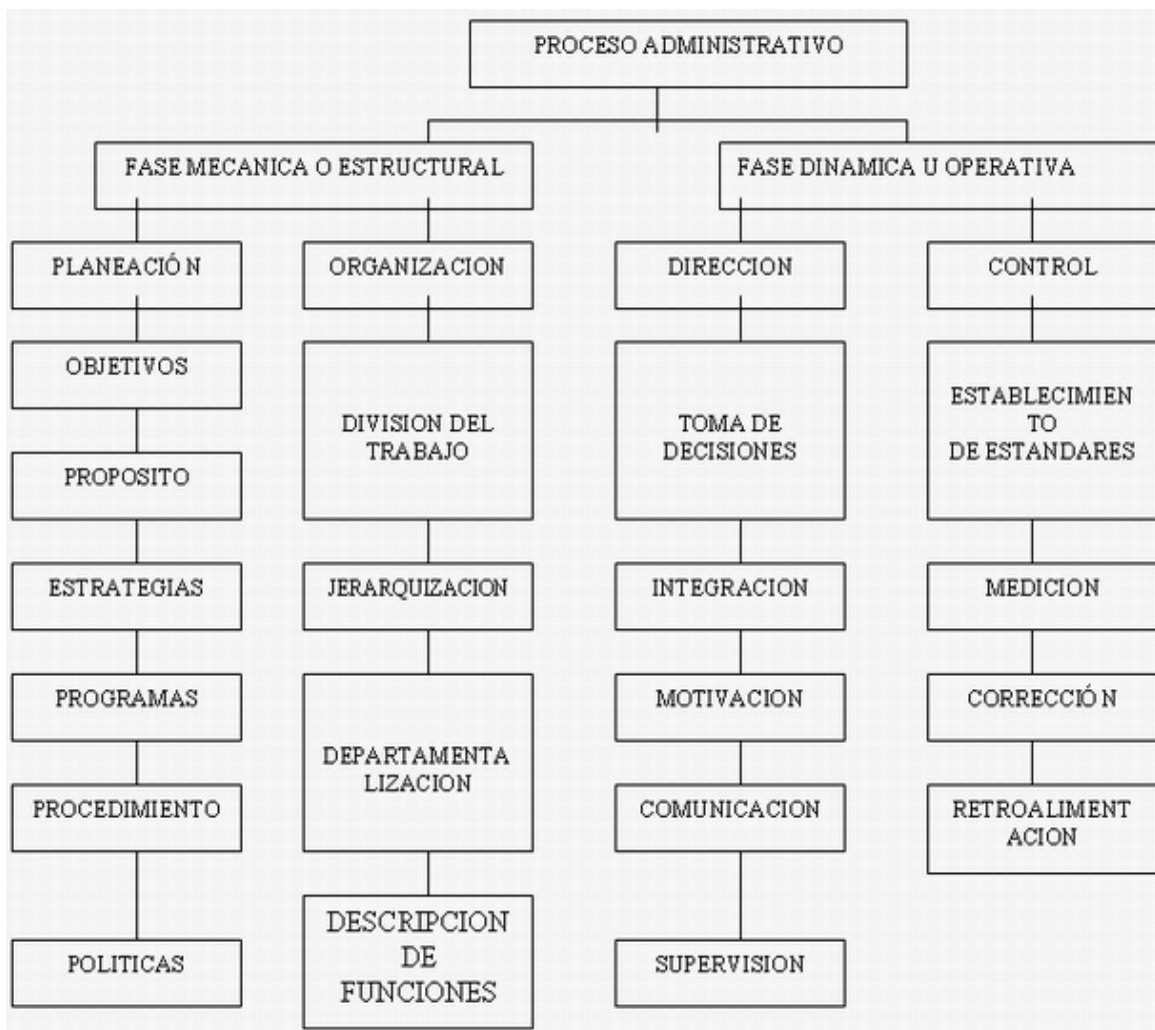
Dentro de las funciones del proceso administrativo, es posible considerar aspectos esenciales que surgen de la planificación de todas las actividades por las cuales se requiere un avance específico, al mismo tiempo se toma muy en cuenta la organización que tiene las características esenciales de organizar ya sea en grupos de trabajo o delegando funciones a los actores de la comunidad, que esta precedido por la ejecución de tareas primordiales en las actividades a desarrollar sin dejar de lado la evaluación o el control adecuado a todas estas actividades.

Por tal razón, el proceso administrativo al ser considerado como un elemento sustancial dentro de las características que está inmersa dentro de la forma en la que el individuo cifra contenidos y tareas que son propias de sus funciones específicas y que éste desarrolla, es posible considerar que el proceso administrativo consiste en el desarrollo de las siguientes funciones que se deben desempeñar, los cuales están relacionados, como se dijo a las manifestaciones propias personales en el entorno donde se desarrolla el proceso administrativo:

- La planificación para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.

- La organización para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- La ejecución por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- El control de las actividades para que se conformen con los planes.

FIGURA N° 1
EL PROCESO ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia en base a lecturas

2.2.9.1. La Planificación.

Para un Director y para un grupo de profesores o personal es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. Esto origina las preguntas de: ¿qué trabajo necesita hacerse?, ¿Cuándo y cómo se hará? Cuáles serán los componentes necesarios del trabajo, las contribuciones y como lograrlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando, predeterminando las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

Es por ello que dirigir una institución tiene implicaciones que se deben tomar muy en cuenta en el proceso mismo de la planificación, ya que no se puede planificar actividades para su posterior desarrollo, sin que antes se haya realizado un diagnóstico adecuado de toda las áreas en las cuales se intervendrá para el alcance y logro de objetivo planteados, sino que también implica el estudio analítico de todas las características de la institución, para este fin se utiliza diferentes estrategias que determinan las necesidades de cada área, llegando al punto de realizar una planificación con la finalidad de intervenir el problema central suscitado, es decir, es preciso encontrar el problema central de la institución, y de este aspecto, se llega al punto esencial de la planificación, que tiene como punto de partida la generación de estrategias, procesos, actividades que se desarrollarán dentro de la institución.

La planeación consiste en definir en forma sustancial las siguientes categorías expresados en el siguiente esquema:

CUADRO N° 1
ELEMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN

	Elementos	Descripción
La Planificación Conformada por características esenciales que tienen relación en la organización, cuyos propósitos tienen un fin común.	PROPÓSITO	Describe lo que se quiere lograr. La meta ideal.
	OBJETIVO	Está compuesto por metas intermedias para lograr el objetivo.
	ESTRATEGIA	Son los pasos y mecanismos que se siguen para el logro de objetivos.
	POLÍTICAS	Son las normas generales, los lineamientos de la organización.
	PROGRAMAS	Son las planeaciones específicas de actividades.
	PRESUPUESTO	Es la programación de recursos financieros necesarios para el logro de objetivos.

Fuente: Elaboración propia en base a lecturas realizadas. 2021

Por lo tanto, planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

Se ocupa tanto de los fines (¿qué hay que hacer?) como de los medios (¿cómo debe hacerse?). La planificación define una dirección, se reduce el impacto del cambio, se minimiza el desperdicio y se establecen los criterios utilizados para controlar.

2.2.9.2. La Organización.

Después de que la dirección planea y da formato de las acciones futuras y hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo está guiada por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados o personal se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en el número o en la calidad de los miembros administrativos se procuraran tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

Organizar entonces, es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos.

Esto significa determinar los siguientes factores:

CUADRO N° 2
ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La	Elementos	Descripción
Organización Conjunto de elementos que desarrollan actividad a	JERARQUIZACIÓN	Establece los niveles de mando de una organización.
	DEPARTAMENTALIZACIÓN	Establece la división de áreas y departamentos por actividades comunes.
ejecutarse en forma	DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS	Determina las actividades de cada persona.
secuencial que tiene un fin común.	DIRECCIÓN	Establece quién o quienes toman decisiones.

Fuente: Elaboración propia en base a lecturas realizadas. 2021.

Los directores deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso también conocido como diseño organizacional.

“La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros”. (Satir, Virginia, 2011, pág. 84)

Por tanto:

- La organización se refiere a estructurar quizás la parte más típica de los elementos que corresponden a mecánica administrativa.
- Por lo mismo, se refiere "cómo deben ser las funciones, jerarquías y actividades".
- Por idéntica razón, se refiere siempre a funciones, niveles o actividades que "están por estructurarse", más o menos remotamente: ve al futuro, inmediato o remoto.

- La organización nos dice en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa, en el sentido de qué puesto y no cuál persona.

2.2.9.3. La Ejecución.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente o director tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el director para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar tareas, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

En este punto esencial, de poner en práctica todas y cada una de las actividades planificadas, cuyo punto de partida son el alcance y logro de objetivos planteados y que éstos son respondidos a medida que se van ejecutando las actividades con los actores primordiales con quienes se debe interactuar a través de procesos y metodologías de ejecución.

Estas actividades importantes en la etapa de ejecución, la que en realidad son de utilidad para el logro de los objetivos planteados, en forma secuencial son las siguientes:

CUADRO N° 3
ELEMENTOS DE LA DIRECCIÓN

	Elementos	Descripción
La Dirección Dirigir, guiar, coordinar actividades entre los subalternos con un fin común.	INTEGRACIÓN	Consiste en conjuntar a los elementos o miembros del equipo.
	MOTIVACIÓN	Consiste en hacer que la gente se mueva de alguna forma.
	COMUNICACIÓN	Consiste en hacer que los miembros del equipo expresen sus ideas.
	SUPERVISIÓN	Consiste en vigilar que se esté trabajando (no medir).

Fuente: Elaboración propia en base a lecturas realizadas. 2021

Entonces, se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener éstos resultados:

1. En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de hacer "ejecutar", "llevar a cabo", aquéllas actividades que habrán de ser productivas.
2. En el nivel administrativo, o sea, el de todo aquél que es jefe o director, y precisamente en cuanto lo es, se trata de "dirigir" no de "ejecutar". El jefe en como tal, no ejecuta sino hace que otros ejecuten. Tienen no obstante su "hacer propio". Este consiste precisamente en dirigir.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Los Directores dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los Directores al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

2.2.9.4. El Control.

Los gerentes o directores siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la organización será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al director para que se emprenda una acción correctiva.

En este marco, el Director debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas. Esta es la función de control y consta de tres elementos primordiales.

Básicamente la fase de control consiste en la medición, evaluación numérica de los resultados alcanzados, tal como sigue:

CUADRO N° 4
ELEMENTO DE CONTROL

	ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
Control Toma de decisiones adecuadas tomando en cuenta la dirección de un determinado rol.	MEDICIÓN	Consiste en establecer indicadores de cumplimiento de los objetivos propuestos.
	CORRECCIÓN	Consiste en la determinación de acciones para corregir indicadores defectuosos, también involucra un proceso de retroalimentación.

Fuente: Elaboración propia en base a lecturas realizadas. 2021.

Y que de acuerdo a (Satir, Virginia, 2011, pág. 185) el Director debe llevar a cabo o en todo caso ejecutar las siguientes actividades, tomando en cuenta los aspectos mencionados, ya que estas características implican, las siguiente acepciones, que inician desde el conocimiento y establecimiento de las normas de trabajo y aplicación, con el análisis de los resultados obtenidos y la toma de decisiones con respecto a las medidas, las mismas de acuerdo a:

- Establecer las normas de desempeño.
- Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño.
- Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas.

2.2.10. Interrelación entre las Fases o Funciones del Proceso Administrativo

En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación. Al establecer

una nueva organización el orden de las funciones será quizás como se indica en el proceso, pero en una organización educativa en marcha, el director puede encargarse del control en un momento dado y a continuación de esto ejecutar y luego planear.

La secuencia debe ser adecuada al objetivo específico. Típicamente el director se haya involucrado en muchos objetivos y estará en diferentes etapas en cada uno. Para el director esto puede dar la impresión de deficiencia o falta de orden. En tanto que en realidad el director tal vez está actuando con todo propósito y fuerza. A la larga por lo general se coloca mayor énfasis en ciertas funciones más que en otras, dependiendo de la situación individual.

“Algunas funciones necesitan apoyo para ejecutarse antes que otras, siendo que de la misma manera algunas pueden ponerse en acción durante la ejecución de otras”. (Rodríguez Estrada, Mauro, 2018, pág. 41)

La ejecución efectiva requiere que se hayan asignado actividades a las personas o hayan realizado las suyas de acuerdo con los planes y objetivos generales, de igual manera el control no puede ejercerse en el vacío debe haber algo que controlar.

En realidad, la planeación está involucrada en el trabajo de organizar, ejecutar y controlar. De igual manera los elementos de organizar se utilizan en planear, ejecutar y controlar con efectividad. Cada función fundamental de la administración afecta a las otras y todas están relacionadas para formar el proceso administrativo. La planificación es un común denominador de todos los individuos y organizaciones de éxito es que establecen metas identificables, realista pero retadoras y luego formulan planes para alcanzarlas.

Por tanto, la esencia de la administración es alcanzar una meta declarada. Si no se busca un propósito o resultado final, no hay justificación para la planeación

administrativa. Siglos atrás el filósofo romano Séneca expresó “Si un hombre no sabe a qué puerto se dirige ningún viento le es favorable”.

Se puede razonar ciertamente, todo director sabe lo que está tratando de alcanzar. Por supuesto, pero desde el punto de vista práctico, los objetivos tienden a perderse en el tráfico de la actividad administrativa. Sus identidades se oscurecen, la actividad se confunde con el logro y el énfasis sobre qué hacer oscurece por completo lo que tiene que lograrse. Un buen director siempre debe estar haciendo la pregunta ¿Qué estoy tratando de lograr?, ¿Por qué?

2.2.11. Definición e Importancia del Objetivo Administrativo

Con respecto a la importancia del objetivo administrativo, establecen que un objetivo o en todo caso una definición central que pueda obtener resultados óptimos en la aplicación de las actividades planificadas u organizadas.

“La meta que se persigue, que prescribe un ámbito definido y sugiere la dirección a los esfuerzos de planeación de un director”. (Winker D., 2012, pág. 95)

Es por ello que es elemental dirigirse a las características que enfatizan en cuatro conceptos elementales, que parten desde el punto de vista del Director y que enfatiza en las siguientes características que tienen estrecha relación con el proceso administrativo y sus principales acepciones que muestran, las implicaciones de la administración, estos cuatro puntos de vista son las siguientes.

Estas cuatro características elementales según (Winker D., 2012, págs. 77-95), son las siguientes:

1. **Meta**, es la mira que va a perseguirse y deber ser identificada en términos claros y precisos. No se habrá de confundir una meta con el área general de actividades deseadas, el hacerlo así pone en énfasis en los medios, no en la

mira, aspecto que determina el alcance en lo posterior el alcance de las metas planteadas de acuerdo a actividad que se ejecutan.

2. **Ámbito**, de la meta que se persigue está incluida en la declaración de los límites o restricciones precisos que deberán observarse, es decir, el ámbito de aplicación, el lugar preciso donde se ejecutan las actividades a desarrollar y que al mismo tiempo toma en cuenta el espacio físico.

Así mismo un objetivo connota un carácter definitivo. Los propósitos declarados en términos vagos o de doble significado tienen poco o ningún valor administrativo porque están sujetos a varias interpretaciones y con frecuencia el resultado es confusión y disturbio.

La dirección está indicada por el objetivo. Muestra los resultados que deben buscarse y aparta esos resultados de los muchos objetivos posibles que de otra forma podrían buscarse. Esta dirección proporciona los cimientos para los planes estratégicos apropiados que deben formularse para alcanzar los objetivos.

Los objetivos inapropiados e inadecuados pueden retardar el éxito de la administración y sofocar las operaciones en cualquier organización. Una sugerencia provechosa para todo director es concentrarse periódicamente y reiterar los objetivos buscados y luego determinar si la acción que en la actualidad se sigue está en verdad contribuyendo al logro de esas metas. Tal práctica ayuda a minimizar las dificultades que tienen muchos miembros de la administración y sus subordinados para saber cuáles son sus objetivos actuales, identificándolos tanto para ellos como para sus asociados, poniéndolos al día y usándolos con eficiencia en su trabajo administrativo.

2.2.12. El Proceso Administrativo en la Unidad Educativa

El personal encargado de dirigir una unidad educativa en cualquiera de los niveles y modalidades de la educación, está obligado a emplear diversas técnicas

administrativas para liderar y optimizar el control interno de la institución. La administración tradicional de las instituciones está basada en el cumplimiento de los reglamentos y lineamientos generales.

Cuando se habla del proceso administrativo en un centro educativo, resulta difícil unificar puntos de vista, debido a que la administración del mismo es concebida a través de la conceptualización de saberes específicos que merman en un momento dado los resultados esperados, ignorando los conceptos que maximizarían la eficacia de los procesos y garantizarían la eficiencia de los recursos.

El resultado de que puestos administrativos sean ocupados por personal que no está capacitado, conlleva de primera instancia fallas en el control interno como pérdida de información y falta de información del personal administrativo.

Pese a que las labores administrativas se realizan según manuales de procedimientos administrativos emitidos por las autoridades superiores competentes como el Ministerio de Educación o los SEDUCAS, estos no resuelven de forma satisfactoria la problemática de los centros educativos debido a que cada uno de ellos requiere de un manual específico que le ayude a resolver su situación de conflictos.

Un problema que atenta directamente al proceso administrativo es el de recursos humanos dado que el Director no tiene la jerarquía para seleccionar a su personal docente y en determinado momento puede tener problemas en la asignación de grupos.

“Los maestros con antigüedad en la unidad educativa ejercen su derecho de tradición: “aquí siempre hemos hecho las cosas así” y los nuevos son asignados por la estructura administrativa laboral sin que haya consulta específica con el director del plantel”. (Carolyn Nilson, 2018, pág. 97)

Con lo expuesto anteriormente se puede determinar que el proceso de gestión no se da de forma plena dado que las fases de planeación, organización, dirección y control están condicionadas a fungir según manuales. La problemática que viven los centros escolares originada de la globalización marca una variable que obliga al cambio dirigido hacia la calidad; motivo que nos obligara en determinado momento a revisar las teorías económico administrativas para resolver los principales ejes de la calidad: planeación, gestión y dirección.

Lo anterior fundamentado en la persecución de la calidad que de alguna forma nos remite a las normas ISO, quizá no de forma directa, pero en cuestión de objetivos; en la actualidad existen otro tipo de lineamientos que en determinado momento se pueden utilizar como bases para reglamentar la calidad. Esto quiere decir que se certificara el proceso de la calidad y no la calidad en sí misma.

Probablemente nos suene extraño asociar un “proceso contable” con uno educativo, pero los tiempos que nos avecinan marcan una tendencia de transformación de la educación vista como necesidad social hacia una empresa que tiene por clientes alumnos (o padres de familia) y por productos evaluaciones (o certificados).

Es por tal motivo que antes de plantear una solución para la educación de calidad tendríamos que pensar hacia dónde va y como se va a reglamentar en un futuro; este problema que es latente en el país y que además es parte del proceso de construcción educativa, debido a que el lenguaje gestual es considerado una herramienta de atención al cliente.

2.2.12.1. Problemas del Lenguaje Gestual en las Relaciones Humanas.

El lenguaje gestual, mal utilizado podría generar problemas en las relaciones humanas en el trabajo administrativo, pese a las diferentes problemáticas que siempre han existido y existirán, aunque en diferentes grados de intensidad y magnitud. Dadas las diferencias individuales, mientras dos o más personas

compartan un tiempo y espacios comunes, persigan objetivos diferentes, estén sujetas a la competencia por los recursos económicos, así como a la incertidumbre del cambio tecnológico y social, existirán desajustes en el comportamiento humano como dicen, al concebir estas acepciones de los problemas humanos, es posible destacar, tal cual se indica:

Es tal el caso que el origen de los problemas humanos se ha relacionado de tantas maneras como las mismas que existen, en todo caso, para los individualistas extremos, la razón de la existencia de los problemas es la intromisión e intervención de la sociedad en la vida y libertades personales, es decir, que todo ser humano tiene a entrometerse dentro de la vivencia de otros seres, ahí surgen los problemas de relaciones y que sumergen a la antipatía entre individuos o muy pudiera ser entre instituciones.

“Los intereses individuales son los que interfieren con los objetivos sociales, que están enmarcados en las problemáticas de relaciones humanas dentro de la administración”. (Risutto, Francisco, 2013, pág. 156)

Asimismo, se establecen que lo más cierto es que el hombre siendo un ente social no existe conflicto alguno entre éste y la sociedad, sino únicamente malentendidos, o tal vez una ruptura temporal de la comunicación entre ambos.

A nivel individual, el problema de las relaciones humanas no es de fácil solución. Si bien puede absorberse el cuerpo de conocimientos actuales de la materia, lo difícil es la internalización de conceptos, actitudes y modos de pensar que nos convierten en practicantes de las buenas relaciones humanas. Se debe tomar en cuenta que el individuo en la realidad está situado a diferentes niveles mentales y actitudinales, que pueden ir desde una mente cerrada a una abierta o aún más allá, hasta la expresión de confianza y actitudes positivas y justas hacia los demás.

2.2.12.2. Los Problemas de las Relaciones Humanas en la

Organización.

Los problemas de las relaciones humanas en la organización, con énfasis en lo educativo, aparecen en todos los niveles jerárquicos, tan solo con diferencias de intensidad, tiempo y protagonista, algunos se convierten en problemas crónicos, otros en temporales o bien recurrentes, es decir, su característica principal es la variedad. A su solución se han aplicado varios estilos de dirección y se ha utilizado tanto la motivación positiva como la negativa, aun cuando se ha abusado más de esta última.

“En tal sentido que las relaciones humanas en la organización son esencial para el mantenimiento del control en la toma de decisiones que se realicen dentro de la institución”. (Foixas, M., 2014, pág. 27)

También se ha trabajado en la implementación de nuevos tipos y estructuras de comunicación para obtener una interacción más rápida y efectiva, así como para lograr una mayor satisfacción de los subordinados, la misma que está enfocada en el control adecuado que contraviene a la tarea que trata de sobreponerse ante toda situación humana, es decir, que los problemas de relaciones humanas dentro de las organizaciones, parte de la interacción social que exista dentro de cada institución.

2.2.12.3. Objetivo de las Relaciones Humanas.

Quienes dan a entender implícitamente que el objetivo de las relaciones humanas al final de cuentas es la mayor productividad de la fuerza de trabajo en la organización, la misma que hace referencia exacta a la forma del trato social y otras características, es posible llegar a mencionar explícitamente que éstas deberían considerarse tan solo como un medio para la consecución de los objetivos de la organización. Todavía más, atribuyen el fracaso de una institución al considerarlas

como un objetivo inclusivo si el programa correspondiente tiene un amplio contenido.

Entonces, es necesario establecer el nivel al que se está hablando, puede ser el nivel social, nivel de la organización, o de las relaciones humanas, entre tanto que las relaciones humanas, no simplemente requieren de la jerarquización dentro de las instituciones, requieren de la intervención real de todos los actores primordiales, ya que el trabajo no es de uno aunque este siempre la organización planificaría de un grupo de personas, si bien se requiere de la organización de unos cuantos para el goce y ejecución de las actividades de otros.

“El sistema social y económico, enmarcados dentro del sistema social, debería en primer lugar satisfacer las necesidades principalmente materiales y legítimas de la comunidad, dentro de un sentido social más amplio, el crecimiento económico se consideraría como un medio para el desarrollo de la comunidad, dentro de un marco de disponibilidad de recursos y de una tecnología dada”. (Chiavenatto A., 2007, pág. 74)

La organización en la Unidad Educativa, como parte del llamado sistema social y económico, debe contribuir al logro de los objetivos de estos últimos. De manera que la institución tendría que cumplir con sus funciones económicas y sociales, es decir la creación o distribución de satisfactores a los costos más bajos posibles. Pero a la vez, si la institución tiene que ayudar a cumplir la finalidad última del sistema social del que forma parte, será menester que dé oportunidad y contribuya al perfeccionamiento de sus miembros.

Por lo tanto, en un sentido objetivo, las relaciones humanas deberían cumplir eficientemente con la predicción y evaluación de la conducta humana en las organizaciones, tanto las que persiguen objetivos económicos, como las que persiguen otras finalidades. En un sentido subjetivo, se podría identificar con

diferentes finalidades humanas, como ejemplo; el incremento de la productividad y/o el desarrollo y estabilidad humana.

En la vida real generalmente no coinciden los objetivos individuales con los de la organización, pero aun cuando coincidiesen, si están en contraposición a las necesidades colectivas existiría una situación anómala desde el punto de vista social. En este sentido encontramos muchas de las críticas que se hacen a las relaciones humanas, es decir, quienes las aplican asumen que los objetivos de la organización son buenos y tratan de identificar a los trabajadores con éstos, independientemente de si están o no en contraposición al interés social.

En resumen, las relaciones humanas, en un sentido objetivo pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la organización, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En un sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización educativa.

2.2.13. El Lenguaje Gestual en la Administración de Personal y las Relaciones Humanas

Se ha considerado qué dentro del proceso administrativo, el lenguaje gestual, tiene un significado importante, debido a que la forma en la que la persona utiliza los ademanes, las articulaciones gestuales, la expresión facial y otros son importantes al momento dirigirse de una persona a otra y que ésta interviene en las relaciones humanas, es decir, un gesto puede generar confianza o desconfianza.

“A partir de 1950 se ha dado mucho énfasis a la administración de personal en los países desarrollados, en un principio se notó cierta confusión en cuanto a las funciones del departamento de personal y las relaciones humanas”. (Chiavenatto A., 2007, pág. 157)

Tanto las funciones de personal, como las de relaciones deberían estar integradas en un solo paquete en la organización. A pesar de que ambas funciones se aplican sobre los individuos, se efectúan en ámbitos generalmente diferentes. También el alcance y la finalidad pueden tener diferencias, en el sentido de que la administración de personal ha estado más ligada a los intereses y necesidades de la organización que a la persona misma, en quien las relaciones humanas están interesadas. Sin embargo, como se podrá ver, existen áreas de contacto entre algunas de las funciones de ambas. Para tener una idea más clara de sus diferencias y afinidades, se hará un breve examen de sus funciones.

2.2.13.1. Actividades del Departamento de Personal.

De acuerdo a (Brown A. John, 2018, pág. 93), las actividades del departamento de personal administrativo son:

- Empleo: fuente de personal, procedimientos de selección e inducción, mantenimiento de registros y récords del día.
- Promociones, transferencias, separaciones y despidos.
- Entrenamiento: programas para diferentes niveles jerárquicos, programas en cooperación con otros organismos públicos y privados, información técnica a empleados.
- Análisis y evaluación de puestos: análisis, descripción y especificación de puestos, encuestas de sueldo y salarios en la comunidad, clasificación de trabajo.
- Remuneración e incentivos: planes de sueldo y salarios, programas de vacaciones, costo de la vida, política de sueldos y salarios.
- Salud y seguridad: programas de salud, estudio para eliminar la fatiga y enfermedades del trabajo, educación para la seguridad y otros.

Las funciones arriba mencionadas están enmarcadas dentro del departamento de personal, sin embargo, las decisiones básicas para implementarlas corresponden a los ejecutivos y demás administradores de línea. De esta manera las decisiones de contratar, promover, despedir, poner en marcha programas de entrenamiento, salud, seguridad y serán hechas por la línea.

Es evidente que un buen programa de personal facilitará las buenas relaciones entre las personas y grupos de la organización, pero el logro de un nivel adecuado de entendimiento, actitudes favorables e identificación con los objetivos de la organización sólo podrá obtenerse a través de un programa de relaciones humanas que realmente se aplique en todos los niveles de la organización.

Existen, por tanto, puntos de convergencia entre el programa de personal y el de relaciones humanas, ya que la responsabilidad de implementarlos corresponde a los encargados de línea. La diferencia está en que el programa de personal contiene políticas, procedimientos y métodos, cuya aplicación cae más dentro del aparato formal de la organización y en situaciones más concretas.

En cambio, las relaciones humanas constituyen un ingrediente en cada uno de los pasos y componentes del programa de personal, y todavía más, el propio trabajo de todas y cada una de las personas, invadiendo también el aparato formal de la organización. Es decir, el modo de pensar, la personalidad, las actitudes, la motivación y las acciones de cada individuo son parte integrante de la manera en que realiza sus actividades mismas y éstas y sus resultados afectarán a otras personas y podrán o no estar de acuerdo con los postulados de las relaciones humanas.

En términos generales y no exclusivos, según (Brown A. John, 2018, pág. 193), las relaciones humanas podrán proporcionar ayuda en las siguientes actividades:

Desarrollo personal: cursos para manejar la habilidad de comunicación, incrementar la flexibilidad de dirección, mejorar los métodos de supervisión, lograr una motivación más positiva y cumplir metas.

Relaciones individuales y de grupo: programas de cooperación, de seguridad, recreativos, de guía y consejo al personal, encuestas de actitud y moral de los empleados, evaluaciones de relaciones entre diferentes áreas y logro de objetivos.

Relaciones laborales: procedimientos de quejas y castigos, análisis de relaciones dependiente-jefe, evaluación de la estructura de sueldos y salarios, entre otros.

De acuerdo con las funciones intra organizacionales que engloban el acontecer de las relaciones individuales y grupales, relaciones laborales y las de desarrollo personal, así como la naturaleza social, la calidad de las relaciones humanas se presenta como función de múltiples factores.

“La calidad de las relaciones humanas es una función de las bases económicas y sociales, la filosofía de la dirección, la actuación de la dirección en línea, el estilo liderazgo dirección de línea, las políticas de personal de la organización, las habilidades y conocimientos de relaciones humanas”. (Carolyn Nilson, 2018, pág. 55)

Entonces, para lograr una alta calidad en las relaciones humanas, es necesario crear un programa con metas realistas e integradas al programa de personal. También es necesario el apoyo y convencimiento de la dirección acerca de dicho programa si se quiere tener éxito en su implementación y operación.

2.2.14. Elementos Psicológicos del Lenguaje Gestual

La comunicación gestual es parte fundamental de los comportamientos comunicativos y cooperativos perceptibles preferentemente por el canal visual,

como las expresiones faciales, las miradas, las posturas corporales, los ademanes con las manos, los movimientos de piernas, de cabeza, que están en gran medida determinados por la genética. (Bandura, A., 2009, pág. 55)

Los seres humanos nos comunicamos gracias al lenguaje, pero también mediante gestos, más aún, para comprender cómo los seres humanos nos comunicamos mediante el lenguaje, y adquirimos las competencias lingüísticas, debemos comprender primero la comunicación gestual. La comunicación lingüística fue posible cuando dominamos los gestos naturales y conseguimos una infraestructura de intencionalidad compartida, junto con la capacidad de aprendizaje cultural en un contexto cooperativo.

Señalar valiéndose de la mirada, del dedo índice, de las manos o haciendo mímica serían las primeras formas de comunicación específicamente humanas. Estos gestos naturales resultaron críticos en la evolución de la comunicación humana, tanto desde la perspectiva filogenética como ontogenética. Los infantes humanos se sirven de gestos antes de poder hablar, y probablemente en el proceso de evolución del ser humano los homínidos utilizaron gestos antes de conseguir el lenguaje.

Gestos como señalar nos resultan completamente naturales y claros en sus mensajes. Los niños antes de adquirir el lenguaje comprenden y utilizan el gesto de señalar, bien para solicitar algo, que se denominan gestos protoimperativos, o bien para proporcionar alguna información, que son gestos protodeclarativos. (Goleman M., 2016, pág. 73)

“Desde la perspectiva filogenética, cabe pensar que la comunicación humana se plasmó primero en gestos naturales, como el señalar y la mímica”. (Weber, F., 1976, pág. 77). El señalar se basa en la tendencia natural de los humanos a seguir la dirección de la mirada de los otros hacia objetivos externos; y la mímica se

fundamenta en la tendencia natural de los humanos a interpretar las acciones de los otros intencionadamente, es decir, atribuyendo a la otra persona estados mentales, como intenciones, pensamientos y sentimientos.

Cuando nos comunicamos los seres humanos informamos intencionalmente a otros en un contexto de cooperación. La comunicación lingüística se basa en un código simbólico, abstracto y convencional, que transmite directamente el significado, pero para comprender la comunicación lingüística es preciso recurrir a una comunicación previa, no codificada ni convencional, como son los gestos naturales y espontáneos. Cuando nos comunicamos verbalmente acompañamos la comunicación con gran cantidad de gestos, incluso cuando no nos ve el interlocutor, como ocurre cuando hablamos por teléfono con alguien no presente. Estos gestos se emplean para reforzar, acompañar o sustituir el proceso de comunicación.

Los humanos utilizamos gestos para llamar la atención de un receptor hacia algo que está situado en el entorno perceptual inmediato, son los gestos deícticos; o bien para orientar al receptor hacia algo que no está disponible en el entorno inmediato, lo que se consigue mediante ciertos comportamientos, como simulación de una acción u objeto: estos son los gestos icónicos. El gesto prototípico de señalar es con el dedo índice, y está presente en todas las sociedades conocidas, si bien se dan variaciones y en algunas culturas se señala con la barbilla o labios.

Los gestos icónicos o mímica, también se denominan descriptivos, figurativos, representacionales o simbólicos, y también son universales. El emisor imita una acción con las manos o el cuerpo, con el propósito de hacer que el receptor imagine un objeto o acción que no está presente en ese momento. En todos los gestos comunicativos tiene que estar presente una atención conjunta y una intención comunicativa en una situación de cooperación.

Desde el punto de vista del comportamiento humano se ha contribuido significativamente al cuerpo de conocimiento en este campo. Sin embargo, la

importancia que se le dio a la aplicación sistemática e interdisciplinaria data de poco tiempo atrás. Es así, que las relaciones humanas no pueden escapar a un enfoque interdisciplinario. Aun cuando se logre establecer una síntesis de su cuerpo de conocimientos, seguirán nutriéndose de varias ciencias.

Así de esa manera de acuerdo a (Brown A. John, 2018, pág. 196), los elementos de la psicología dentro de las relaciones humanas son las siguientes: La sociología y la antropología han contribuido en campos tales como la dinámica de grupo y la influencia de la cultura en el comportamiento social, respectivamente.

La ciencia política provee información acerca del poder, la organización, el conflicto individual y de grupo, así como sobre el proceso administrativo en general. Así entonces, dentro de las características del lenguaje gestual, dentro de la psicología, es preciso tomar en cuenta los siguientes aspectos relevantes:

2.2.14.1. La Personalidad.

La personalidad es el reflejo exterior del ser interior, la suma total de las características. Esta última afirmación es muy importante, pues implica que es posible inventariar y analizar las características habituales, lo cual es cierto. Un hábito puede adquirirse y también modificarse. Desde luego, nuestras características habituales raramente son estáticas. Diariamente añadimos o sustraemos nuevas modalidades a las mismas. (Homans, 2017, pág. 80)

2.2.14.2. La Comunicación.

La comunicación en las relaciones humanas, es concebida tanto una habilidad del administrador, como un proceso difícil y constante de transmisión de información. La comunicación no es cuestión únicamente de dar órdenes, explicar el trabajo que se quiere o los objetivos que se persiguen, sino de saber motivar a los subordinados para cumplir las órdenes voluntariamente, de explicar el trabajo dejando participar

y contribuir a los empleados, o comunicando con el ejemplo el camino hacia los objetivos fijados.

“Si existen buenas relaciones entre el jefe y los subordinados, habrá más posibilidades de que la recepción del mensaje sea fiel en contenido e intención, tal como el superior los haya concebido”. (Mckenna Andrew Sikula, John G., 2018, pág. 207)

Entonces, la organización es una isla de colectivismo rodeada por un mar cambiante y dinámico. Si bien la organización tiende a realizar sus propios objetivos, éstos y la manera de conseguirlos se verán afectados por la tecnología, las decisiones gubernamentales y los gustos.

Como síntesis se debe anotar que las relaciones humanas son un conjunto de subjetividades y objetividades que hacen que las personas actúen de una u otra manera, y como las organizaciones están integradas por personas, los objetivos organizacionales pueden verse afectados por las acciones individuales. Por lo tanto, es de suma importancia adecuar y ordenar las relaciones de tal forma que contribuyan a los objetivos organizacionales.

2.2.14.3. La Motivación.

Motivación es aquello que impulsa a las personas a actuar de determinada manera o por lo menos es aquella característica que origina un comportamiento específico, cuya finalidad es la obtención de un objetivo o metas, que muy puede circunstancial o planificado.

“El individuo desea poder, status y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. Además, el análisis motivacional especifica una meta determinada, para cuya consecución el ser humano gasta energías”. (Morales, Gonzales Jazmin, 2015, pág. 29)

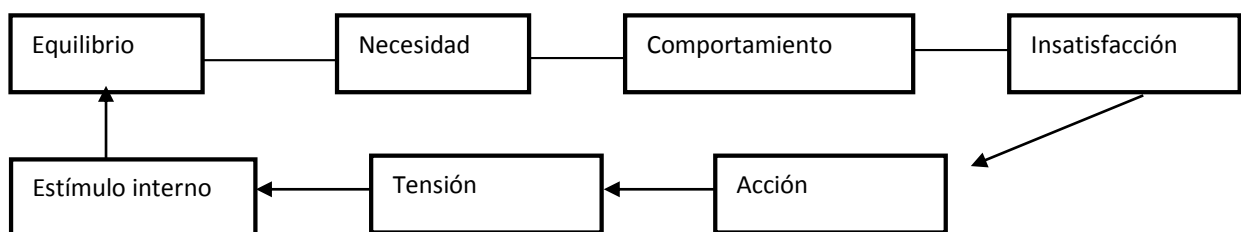
Es por tanto que ese impulso que el individuo requiere para actuar puede ser provocado por un estímulo externo, que muy bien podría provenir del mismo ambiente que lo rodea o de lo contrario puede ser generado internamente en los procesos mentales de cada individuo, es en tal situación que la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo que está muy íntimamente ligado a la conducta y el carácter de cada persona.

2.2.14.4. El Ciclo Motivacional.

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella.

Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior y a su manera de adaptación al ambiente.

FIGURA N° 2
EL CICLO MOTIVACIONAL



Fuente: (Koontz, Harold, 2005, pág. 205)

2.2.14.5. El Mando.

“Es la actitud que asume una persona que directamente gobierna a otras personas”.
(Benito, J., 2005, pág. 85), mando:

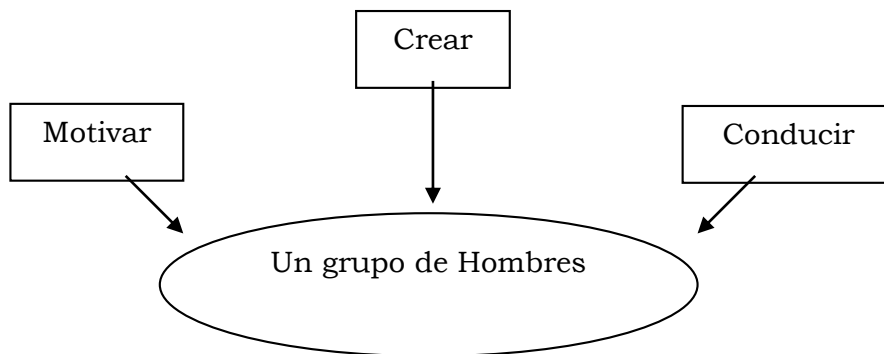
Definido así este concepto es sumamente amplio porque abarca tanto al Director de una unidad educativa como al capataz de una planta industrial; al jefe de una oficina que dirige a un grupo de empleados subalternos y al Director de una escuela que gobierna a un grupo de maestros.

Mando: “Es lograr que las cosas se hagan a través de otras personas, dando órdenes e instrucciones”. (Carolyn Nilson, 2018, pág. 100)

El mando no crea equipo, su presencia es prescindible, ya que la respuesta de sus subordinados es la evasión y dispersión; tiende a provocar la insubordinación, solo superada por temor.

En consecuencia, podemos decir que en la organización mandar es:

FIGURA N° 3
ELEMENTOS DEL MANDO



Fuente: (Carolyn Nilson, 2018, pág. 93)

Esto es estrictamente preciso para conseguir con ellos el uso más eficiente y económico de los materiales maquinarias espacio y tiempo.

El jefe o aquel que ejerce autoridad sobre otras personas cualquiera que sea el nivel o la categoría del mando, esa autoridad puede aplicarse a un solo subordinado, o bien a todo el grupo. Se trata siempre de relaciones interpersonales, (Gonzales, Soto Jacqueline, Ma. Guadalupe Montes de Oca Hernández, Silvia Gemma Luévanos Macías, Esperanza Vergara Figueroa, 2017, pág. 105), cuya acción puede ejercerse según los siguientes principios:

- Principio de autoridad.
- Principio de igualdad.
- Principio de subordinación.

No todos los jefes actúan de la misma manera, puesto que ello depende de las tendencias y el temperamento de cada cual. Hay personas que entran fácilmente en contacto con los demás y ganan su confianza, sin haber distinción de clase o de jerarquía. Para otras, en cambio, sus relaciones solo son posibles con las de su propia clase o las que pertenecen a su propio medio social. No faltan tampoco aquellas que prefieren el contacto con personas a las cuales considera inferiores, porque pueden satisfacer sus tendencias a la dominación, ya que en el fondo se trata casi siempre de individuos con el complejo de inferioridad.

2.2.14.6. El Estilo de Dirección

El estilo de dirección o (liderazgo) tiene mucha importancia para la motivación de los trabajadores y el logro de una productividad alta. A través de enfoques diferentes, se arguye, que el éxito de una dirección no estriba tan sólo en la característica del líder, sino en las del grupo, las de la organización y las del medio ambiente. Cada vez se ha ido un poco más adelante en el logro de un modelo interactivo y sobre todo más realista. Así, la mayoría de los enfoques situacionales

han llegado a la conclusión de que un solo estilo de dirección no es aplicable a todas las situaciones, aun cuando se trate de un estilo “ideal”.

“Los incentivos económicos, bien utilizados, pueden constituir a una motivación fuerte para los subordinados; sin embargo, siempre existe una región donde dichos incentivos no trabajan, región donde será necesario descubrir los objetivos de tipo no económico hacia los que el individuo se sienta motivado, que pueden ser, por ejemplo, culturales, sociales, morales, de propia realización, entre otros”. (Koontz, Harold, 2005, pág. 27)

2.2.14.7. Orden jerárquico de necesidades en el proceso administrativo

Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento.

Entonces dentro de las relaciones humanas, es esencial la formación y cumplimiento a las necesidades humanas, esta necesidad tiene un orden que seguir dentro de la fisiología del ser humano, siendo que parte de los talentos más individuales que éste pueda poseer, llegando desde el tipo de formación que recibe, la alimentación hasta los talentos que pueda concebir a medida que se va formando.

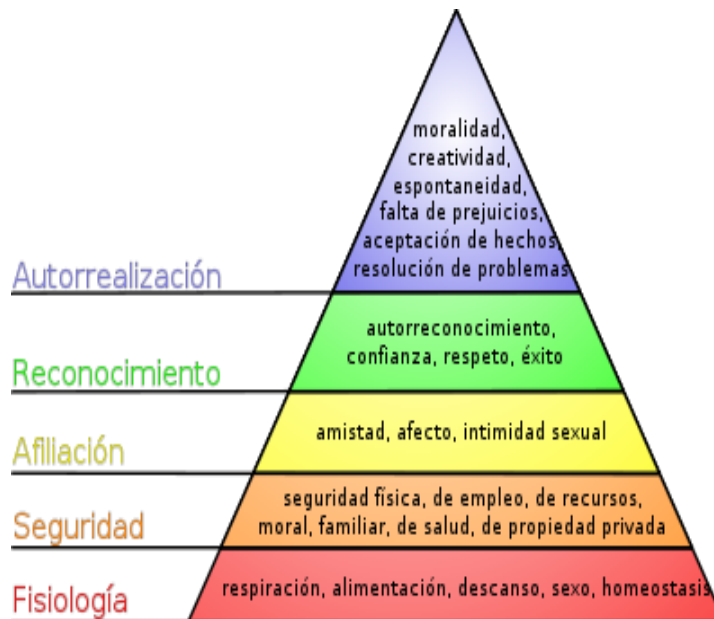
Es en tal situación de Malos (1990: 55-60) hace referencia de estas características que tienen relación con la formación de cada individuo sobre sus necesidades y el enfoque de las relaciones humanas de su entorno:

- Necesidades fisiológicas: aire, comida, reposo, abrigo. etc.
- Necesidades de seguridad: protección contra el peligro y las privaciones
- Necesidades sociales: amistad, pertenencia a grupos etc.

- Necesidades de estima: reputación, reconocimiento, auto respeto, amor, entre otros.
- Necesidades de autorrealización: realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc.

Estas necesidades que el ser humano cumple, como se dijo a medida que va desarrollando sus capacidades, que posteriormente podrán ser muy bien utilizadas en procesos de organización, planificación conservando un lazo de relaciones humanas satisfecha en su entorno social, educativo, laboral, económico, cultural, son esenciales para su desarrollo adecuado, entre tanto que si estas necesidades son satisfechas o lograda, pues se da paso a la existencia de una buena organización tanto en su vida particular, así como en las actividades que desempeña. Esta jerarquía de necesidades presenta una configuración piramidal:

FIGURA N° 4
ORDEN JERÁRQUICO DE NECESIDADES DE MASLOW



Fuente: (Rodríguez Estrada, Mauro, 2018, pág. 43)

Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento, solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales. El individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento gira en torno de la satisfacción cíclica de ellas (hambre, sed, sueño entre otros).

A partir de cierta edad, el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surge la necesidad de seguridad enfocada hacia la protección contra el peligro, contra las amenazas y contra las privaciones. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias, y tienen que ver con su conservación personal.

En la medida que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, aparecen lenta y gradualmente necesidades más elevadas: sociales de estima y de autorrealización. Las necesidades más bajas (comer, dormir) requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, en tanto que las más elevadas necesitan uno mucho más largo.

2.2.15. La Estructura Organizacional Personal

La estructura organizacional y el control administrativo juegan un papel muy importante en la conducta de los individuos dentro de la organización. Esta cuenta con una estructura formal que, de acuerdo con la planificación, organización y control definen metas, políticas y procedimientos, estructura la autoridad, fija actividades, establece supervisión y medidas para evaluar la actuación. Pero existe otra estructura más espontánea, más dinámica, menos lógica y más difícil de controlar que es la estructura informal.

“El administrador moderno tiene que conocer y comprender esta otra dimensión de la organización y encausarla positivamente si quiere obtener resultados efectivos” (Benito J., 2011, pág. 93)

2.2.16. Características de la Organización

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

(Weber, F., 1976, pág. 105), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización, tales como:

a. Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado.

b. Responsabilidad

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

c. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d. Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

e. Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

f. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

g. Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

h. Conflictos

El sentimiento del grado en que los miembros de las organizaciones, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surja.

i. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación que se utilizó para el desarrollo de la investigación es el cuantitativo, es decir, que se han utilizado técnicas que están relacionadas a la recolección de datos de forma estadística, donde los instrumentos diseñados permitan obtener datos de forma directa.

En ese contexto, (Hernandez Sampieri Roberto y Otros, 2014, pág. 114), sostiene que todo trabajo de investigación se sustenta en el uso de enfoques principales, que en este caso es el enfoque cuantitativo, el cual es fundamental para la obtención de datos estadísticos en el proceso de investigación.

Es por ello que, para poder medir y obtener datos en base al uso de técnicas e instrumentos, es importante aplicar un estudio cuantitativo, debido a que permitió conocer de forma directa la forma en la que el lenguaje gestual es y se hace parte de la identidad y personalidad en el entorno laboral administrativo educativo.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación que se aplicó en el desarrollo de la investigación es el No Experimental, el cual tiene por finalidad obtener resultados encontrados en un mismo grupo de estudio sin que exista la aplicación de tratamiento a los sujetos de investigación, por ello este diseño de investigación está orientado a recabar información tal cual se encuentra en su estado natural de los sujetos objeto de estudio.

“En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes solo tratamientos”. (Hernandez Sampieri Roberto y Otros, 2014, pág. 210)

Por tanto, el diseño de investigación podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular las variables objeto de estudio, es decir, no se manipula una variable sobre otra para obtener un resultado, ya que la investigación se centra en desarrollar las principales características referidas al uso del lenguaje gestual para el buen relacionamiento en la administración educativa.

3.3. Tipo de Investigación

Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos, para tal efecto el tipo de investigación es **correlacional**, siendo éste “la investigación correlacional consiste en evaluar dos variables , siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas”. (Ander-Egg, Ezequiel, 1992, pág. 82)

Es decir, “la investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas”. (Hernandez Sampieri Roberto y Otros, 2014, pág. 257)

Por tanto, por medio de esta investigación se busca la relación que se desarrolla entre el lenguaje gestual y el proceso administrativo, aspecto que es preciso desarrollarlo con la finalidad de establecer su relación entre ambas variables objeto de estudio, así mismo, estableciendo los principales lineamientos objeto de estudio que generen un clima institucional acorde a las necesidades y condiciones propias de la institución educativa objeto de estudio.

3.4. Métodos de Investigación

“El método es una especie de brújula en la que no se produce automáticamente el saber, pero que evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque solo sea porque nos indica como no plantear los problemas y como no sucumbir en el embrujo de nuestros prejuicios predilectos”. (Briones, Guillermo, 2003, pág. 34)

De tal manera que teniendo en cuenta estos aspectos, se determinan el uso del método hipotético deductivo que:

3.4.1. Método Inductivo

Consiste en ir de los casos particulares a la generalización; es decir, se parte de elementos específicos de los sujetos de estudio para ser descritos de manera general.

3.4.2. Método Deductivo

Cuya característica parte de una investigación de datos generales y que se muestran a lo particular.

En tal sentido, ambos métodos están asociados con la investigación cuantitativa, por lo que el propósito es el de explicarlos en una investigación científica y que represente la clave y guía para determinar resultados congruentes, claros, objetivos y significativos referidos al tema objeto de estudio.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.5.1. Técnicas

Se han utilizado las siguientes técnicas

a. La observación

La Observación, es una de las técnicas más efectivas para recolectar los datos en la investigación, ya que gracias a esta se logra una familiarización con el ambiente

o la realidad misma, mediante una observación efectuada con un interés permanente.

Así entonces “la observación como técnica de acopio de datos debe reunir ciertas particularidades o poseer ciertos mecanismos que permiten someter a comprobación a través de las variables y los indicadores la hipótesis”. (Briones, Guillermo, 2003, pág. 74)

b. Entrevista

La entrevista es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. “La entrevista es un conjunto de técnicas destinadas a recoger, procesar y analizar informaciones que se dan en unidades o en personas de un colectivo determinado”. (Briones Guillermo, 2003, pág. 54)

c. Revisión Documental

Consiste en una búsqueda bibliográfica en una recopilación sistemática de la información publicada relacionada con un tema, es decir, se pretende realizar una búsqueda bibliográfica, cuyo proceso complejo y fundamental en el contexto de un proyecto de investigación. Esta técnica será empleada en la recolección bibliográfica en donde se toma en cuenta de acuerdo a un adecuado análisis, reflexivo y crítico sobre las teorías que plantean diversos autores del tema objeto de estudio.

3.5.2. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos a emplearse en el proceso de investigación, son los siguientes:

- Cuestionario, este instrumento estará dirigido a la población objeto de estudio, por medio del cual se obtendrán datos de los sujetos objeto de estudio, es un instrumento cuyas características son preguntas cerradas y de

selección múltiple, por medio del cual se obtendrán datos óptimos relacionados a la investigación.

- Ficha bibliográfica, la misma es un instrumento que permite relacionar y analizar información bibliográfica con la finalidad de obtener ideas centrales y específicas del aporte teórico plasmado en la investigación.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Para la presente investigación, la población objeto de estudio es toda la comunidad educativa de la Unidad Educativa San Luis, el mismo que consta de:

- 28 maestros y maestras.
- 6 Administrativos
- 61 madres y padres de familia

3.6.2. Muestra

Ya al tener clara la población objeto de estudio y de acuerdo al tipo de investigación, se ha utilizado un tipo de muestra no probabilística, la misma que se la conoce con el nombre de muestra empírica, la cual consiste en establecer el tamaño y características de la muestra de acuerdo a criterios del investigador o del encargado de establecer la muestra.

“La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. (Hernández Sampieri, Roberto y otros, 2014, pág. 209).

Por tanto, al establecer el uso de la muestra No Probabilística, la misma que se la conoce con el nombre de muestra empírica, consiste en establecer el tamaño y

características de la muestra de acuerdo a criterios del investigador o del encargado de establecer la muestra. Este puede ser intencional, sin normas y accidental.

- Intencional, para un estudio cualquiera el director de un programa académico selecciona a un determinado grupo de alumnos en forma arbitraria.
- Sin normas, es aquella que se efectúa sin ningún criterio. Ejemplo: la última cuadra de la calle Comercio o los diez primeros alumnos de la lista.
- Accidental, consiste en que progresivamente se registra un número determinado de casos de acuerdo con el orden de llegada hasta completar una cuota que el investigador haya fijado como necesaria.

Así entonces en el siguiente cuadro se da a conocer la muestra seleccionada con estas características:

CUADRO N° 5
SELECCIÓN DE LA MUESTRA

POBLACIÓN	VARONES	MUJERES	TOTAL
Maestros y Maestras	8	20	28
Administrativos	3	3	6
Madres y Padres de Familia	10	51	61
TOTAL	21	74	95

Fuente: Elaboración propia en base a cantidad poblacional de la Unidad Educativa San Luis

De acuerdo a la muestra No Probabilística y sus características, se establece una muestra objeto de estudio aproximada de 95 personas que serán seleccionadas al azar y de manera intencional, población en las que se han aplicado las técnicas de instrumentos para el acopio de datos.

3.7. Validación de Instrumentos

Los instrumentos utilizados, fueron diseñados por el investigador en función a las categorías teóricas y variables especificadas en la operacionalización realizada, cuyo aspecto es elemental dentro del proceso de investigación.

Los instrumentos fueron validados en 3 ejemplares, de acuerdo al siguiente detalle:

- Lic. Justina Germana Limachi Mamani, quien no refiere ningún tipo de observación al instrumento presentado.
- Lic. Lucía Barrionuevo M., de la misma manera no refiere ningún tipo de observación al instrumento presentado.
- M.Sc.Lic. Victor Huacani Cocaure, tampoco encuentra observaciones al instrumento validado.

Los 3 expertos a los que se ha recurrido para poder desarrollar la validación de instrumentos, han permitido sostener que las diferentes preguntas fueron relevantes y que mantienen consistencia y relevancia a la problemática identificada y la forma en la que se desarrolla el procedimiento investigativo.

3.8. Comprobación o Prueba de Hipótesis

Para la validación de la aplicación de los instrumentos y los resultados obtenidos se ha visto por conveniente el uso y aplicación del CHI CUADRADO, el cual determina el valor de resultados obtenidos en relación a la población objeto de estudio, en tal sentido, esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra.

Para realizar este contraste se disponen los datos en una tabla de frecuencias. Para cada valor o intervalo de valores se indica la frecuencia absoluta observada o

empírica (O_i). A continuación, y suponiendo que la hipótesis nula es cierta, se calculan para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada ($E_i = n \cdot p_i$, donde n es el tamaño de la muestra y p_i la probabilidad del i -ésimo valor o intervalo de valores según la hipótesis nula).

La prueba estadística, se basa en las diferencias entre la O_i y E_i y se define como:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}.$$

Este valor estadístico tiene una distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad si n es suficientemente grande, es decir, si todas las frecuencias esperadas son mayores que 5. En la práctica se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores a 5.

Si existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas el estadístico tomará un valor igual a 0; por el contrario, si existe una gran discrepancia entre estas frecuencias el valor estadístico tomará un valor grande y, en consecuencia, se rechazará la hipótesis nula. Así pues, la región crítica estará situada en el extremo superior de la distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad.

En tal sentido, empleado el procesador de formula Microsoft Excel, se ha precisado datos importantes que dan como referencia los siguientes resultados:

CUADRO N° 6
CHI CUADRADO

Aplica (Real)	No Aplica (Real)	Descripción	
20	30	Competencia Cognitiva	Lenguaje Gestual
Aplica (Esperado)	No Aplica (Esperado)	Descripción	
18	32	Competencia Práctica	Desempeño Administrativo
Formula	Descripción	Resultado	
0,840623743	La estadística χ^2 de los datos anteriores es 16,16957 con 2 grados de libertad.	0,840623743	

Fuente: Elaboración propia en base a ejemplificaciones. 2023.

De acuerdo a estos datos obtenidos en la aplicación del cuadro anterior, se verifica que la aplicación de la “Variable 1” sobre la “Variable 2” ha sido significativa, ya que se ha obtenido un valor de 0,84, por tanto, se ha cumplido con la hipótesis planteada.

El lenguaje gestual influye en las funciones que desempeña el personal administrativo de la Unidad Educativa San Luis del Distrito 3 de la ciudad de El Alto en la actual gestión 2021.

Que da a comprender que el lenguaje gestual empleado por el personal administrativo en el desempeño de sus funciones, si genera influencia en la forma en la que se recibe el trato por parte de este personal hacia el plantel docente y al mismo tiempo a los padres de familia, considerándose que es esencial el uso de los gestos, no solo dentro de la comunicación, sino que también dentro del entorno laboral de la Unidad Educativa objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

En cuanto al desarrollo capitular del presente tema de estudio, es fundamental el presente acápite, donde se da a conocer los resultados obtenidos a partir de los instrumentos empleados en el proceso objeto de estudio, los mismos que fueron aplicados a los sujetos de estudio.

Las técnicas e instrumentos fueron de utilidad para el levantamiento de datos, que fue realizado mediante el cuestionario, el mismo que estuvo dirigida al director, personal administrativo, maestros y maestras, madres y padres de familia, con la finalidad de recabar datos que permitan establecer las características en las que el lenguaje gestual interviene dentro de proceso comunicativo y las relaciones humanas, entre las personas que integran la comunidad educativa.

De tal manera que, de acuerdo a estas características, en el presente capítulo se describen los siguientes datos:

- Tabla de cuadros centralizado con los datos obtenidos.
- Diseño de los gráficos circulares, donde se evidencia los porcentajes de datos obtenidos, el cual fue desarrollado con el programa de Software Microsoft Excel.

4.2. Datos Estadísticos

4.2.1. Cuestionario a los Docentes

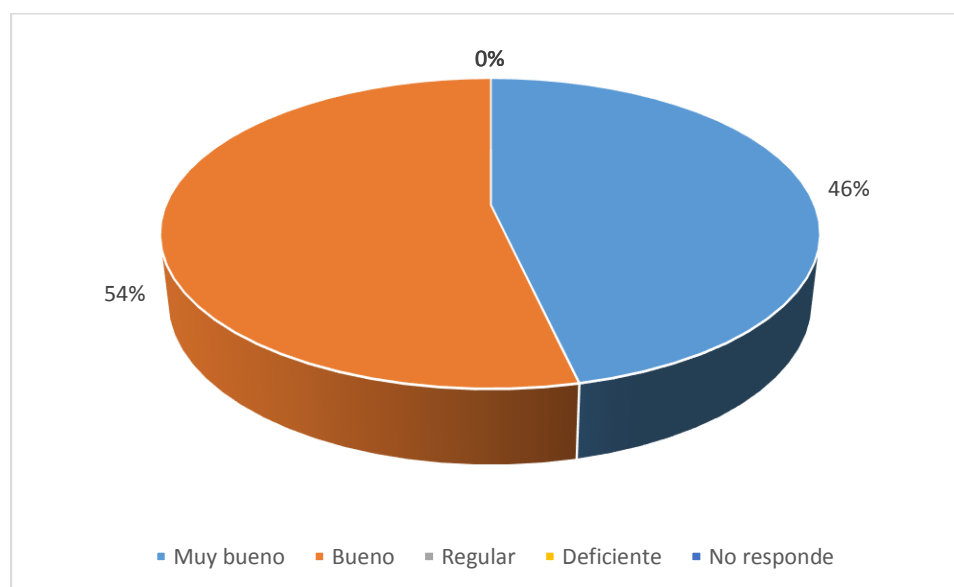
¿Cómo considera usted el clima institucional actual en la Unidad Educativa?

CUADRO N° 7
SITUACIÓN INSTITUCIONAL

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy bueno	13	46%
Bueno	15	54%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
No responde	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 1
SITUACIÓN INSTITUCIONAL



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a las maestras y maestros de la Unidad Educativa, se percibe que el 55% de maestros ha respondido indicando que es Bueno el clima institucional y el otro 45% de maestros considera que el clima institucional actual en la unidad es Muy Bueno.

Los datos permiten establecer de esta manera que el clima institucional dentro de la unidad educativa en la actualidad es muy bueno y bueno, es decir, no existe opinión contraria que hace referencia a los principales elementos que se consideran parte importante de la forma de trato que se desarrolla el entorno educativo, es preciso considerar que el clima institucional es uno de los factores que permiten el buen trato, la socialización, la confraternización, la forma en que la administración ejecuta un trato preferencial, o en su caso un trato verticalista que no está relacionado con una administración educativa.

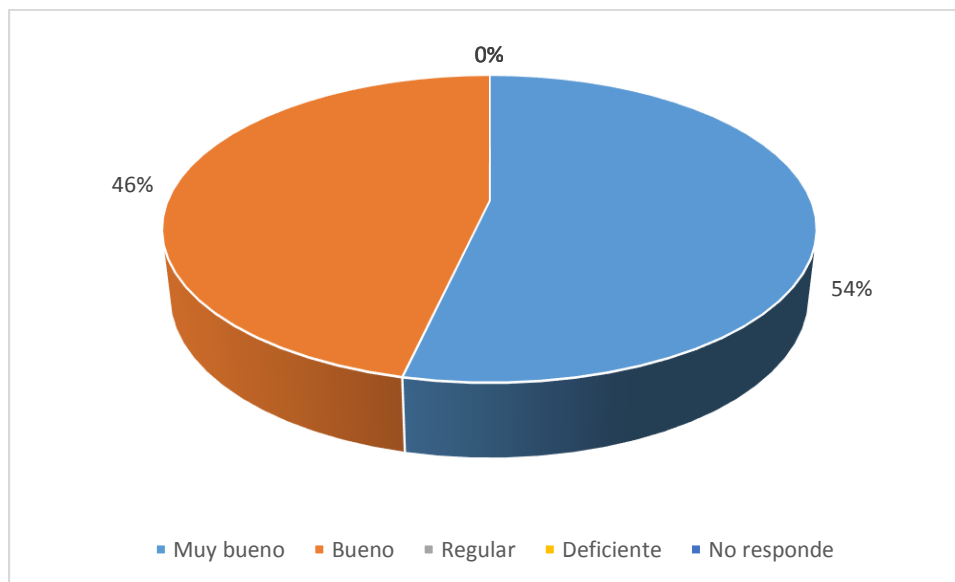
Cómo es el trato por parte del personal administrativo de la Unidad Educativa hacia los maestros/as?

CUADRO N° 8
BUEN TRATO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy bueno	15	54%
Bueno	13	46%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
No responde	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 2 BUEN TRATO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia

Se ha consultado en el personal docente la existencia de un buen trato dentro de la Unidad Educativa, los datos referido al buen trato son parte fundamental de la organización dentro de la institución educativas en tal sentido el 54% de personas encuestadas ha respondido indicando que es Muy Bueno el trato por parte del personal administrativo hacia el personal docente, así mismo el 46% del personal docente ha indicado que el trato es Bueno.

De acuerdo a estos datos obtenidos se evidencia que no se percibe ningún tipo de datos que vaya contrario a los datos obtenidos, en tal sentido se concluye mencionando que el trato es bastante óptimo dentro de la unidad educativa, establecido de esta manera que no existiría problema alguno referido al buen trato, la socialización, las relaciones humanas, el liderazgo entre otros aspectos que son de vital importancia en el clima institucional.

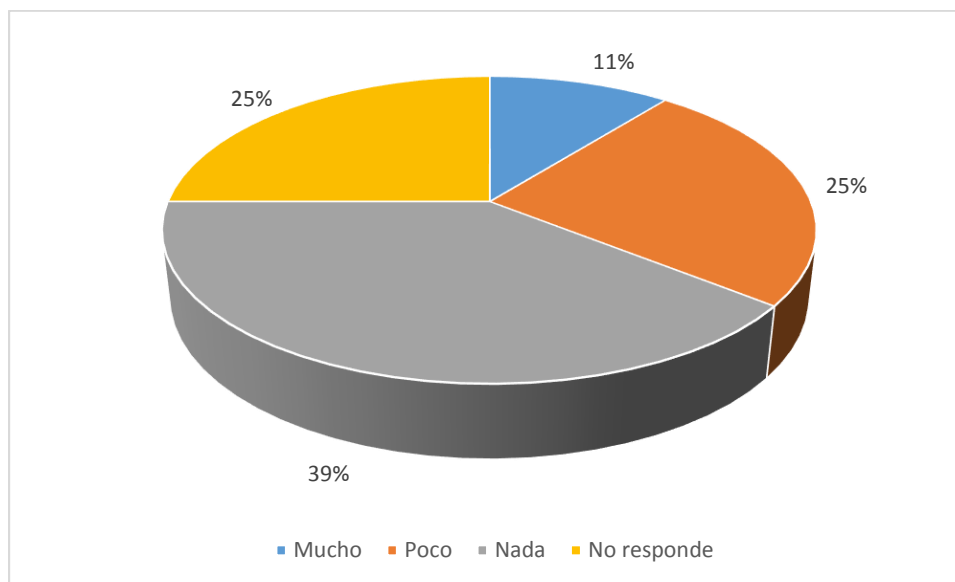
¿Cómo considera usted que el mal trato también se lo ejerce a partir del uso de gestos impropios por parte del personal administrativo?

CUADRO N° 9
MALTRATO POR MEDIO DE GESTOS IMPROPIOS

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Mucho	3	11%
Poco	7	25%
Nada	11	39%
No responde	7	25%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 3
MALTRATO POR MEDIO DE GESTOS IMPROPIOS



Fuente: Elaboración propia

Durante el levantamiento de datos se ha considerado realizar la consulta sobre el uso de gestos inapropiado por parte del personal administrativo dirigido hacia el maestro, en donde se evidencia que el 39% de maestros quienes mencionan que

el personal administrativo no emplea Ningún tipo de gestos inapropiados, el 25% de maestros ha respondido indicando que muy poco emplean gestos en el trato y atención que brinda el personal administrativo, existiendo un porcentaje del 25% de maestros que No responde a la pregunta realizada y el 11% de maestros ha respondido indicando que el personal administrativo emplea mucho todo tipo de gestos inapropiados.

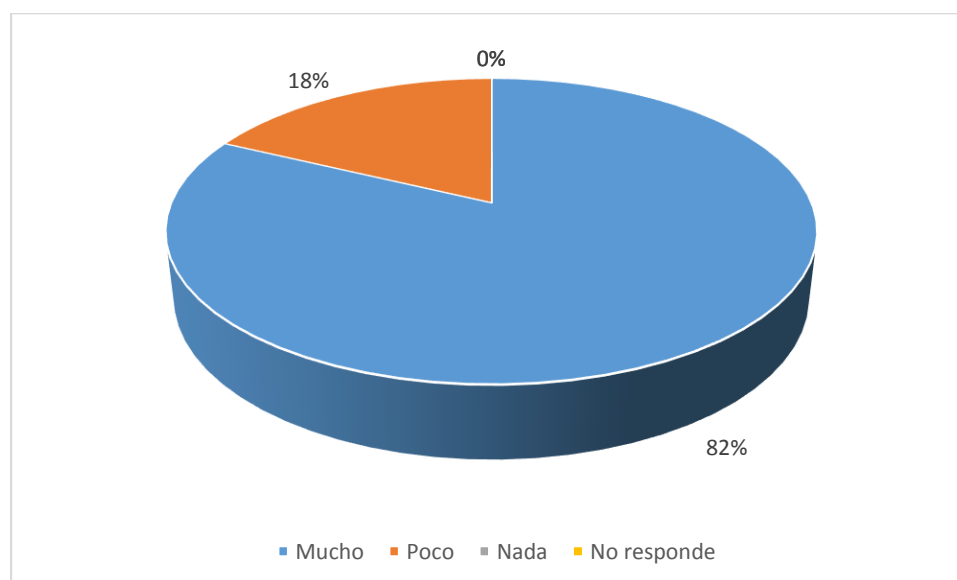
¿Para usted, será de vital importancia el uso del lenguaje gestual en la comunicación verbal e interpersonal?

CUADRO N° 10
IMPORTANCIA EN EL USO DEL LENGUAJE

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Mucho	23	82%
Poco	5	18%
Nada	0	0%
No responde	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 4
IMPORTANCIA EN EL USO DEL LENGUAJE



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que Cuando se le ha consultado sobre la importancia del lenguaje gestual en la comunicación verbal e interpersonal el 82% de maestros considera que es Muy importante y el 18% de maestros ha respondido indicando que es poco importante el uso de gestos dentro de proceso de comunicación en la Unidad Educativa.

Es preciso señalar que los datos obtenidos, hacen ver que, si bien un gran porcentaje de maestros reconoce la importancia de manejo de gestos en el proceso comunicativo, otro porcentaje menor responde indicando que es de poca importancia, pero que es fundamental desarrollar mecanismos de socialización para que no existan contrariedades entre el personal docente y el personal administrativo, así entonces estos elementos hacen ver la necesidad de poder socializar un proceso de interrelación referida al uso de gestos dentro del proceso comunicativo.

¿Cómo considera las relaciones humanas ejercida por el personal administrativo en la Unidad Educativa?

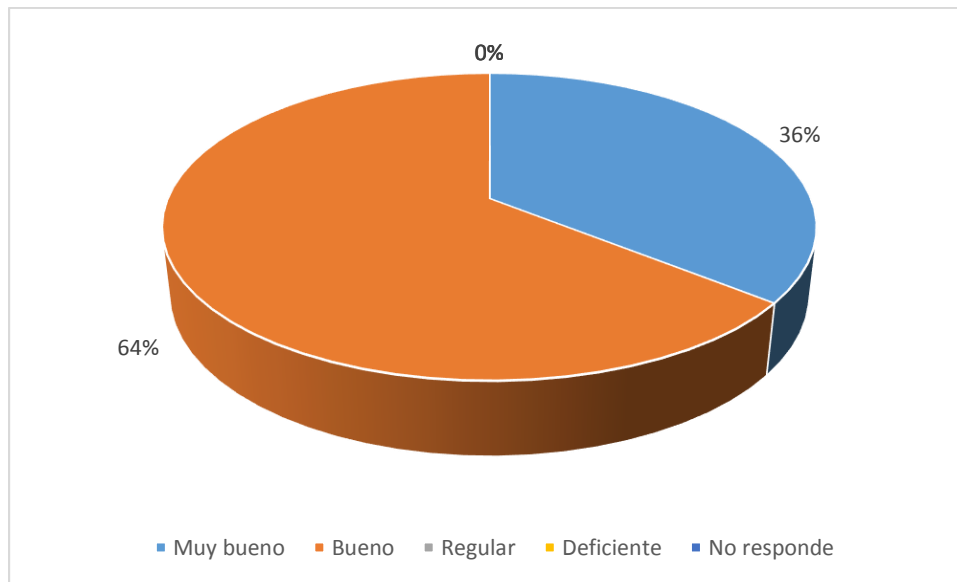
CUADRO N° 11

RELACIONES HUMANAS APLICADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy bueno	10	36%
Bueno	18	64%
Regular	0	0%
Deficiente	0	0%
No responde	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 5
RELACIONES HUMANAS APLICADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia

Se ha consultado la forma en que se considera las relaciones humanas que existen dentro del personal administrativo de la Unidad Educativa, donde el 64% de maestros responde indicando que es Bueno las relaciones humanas que se ejercen dentro de la institución educativa por parte del personal administrativo y el 36% de maestros ha respondido indicando que las relaciones humanas aplicadas por el personal administrativo son muy buenas.

Estos datos, son relevantes, ya que con el uso de los gestos las relaciones humanas, el clima institucional, la forma de trato entre colegas, y así mismo la forma de trato a toda la comunidad educativa, puede ocasionar algunos daños que pudieran ocasionar situaciones conflictivas, pero que así mismo es fundamental el poder socializar un mejor trato, el uso de gestos adecuados en el desarrollo laboral.

4.2.2. Cuestionario Dirigido a Madres y Padres de Familia.

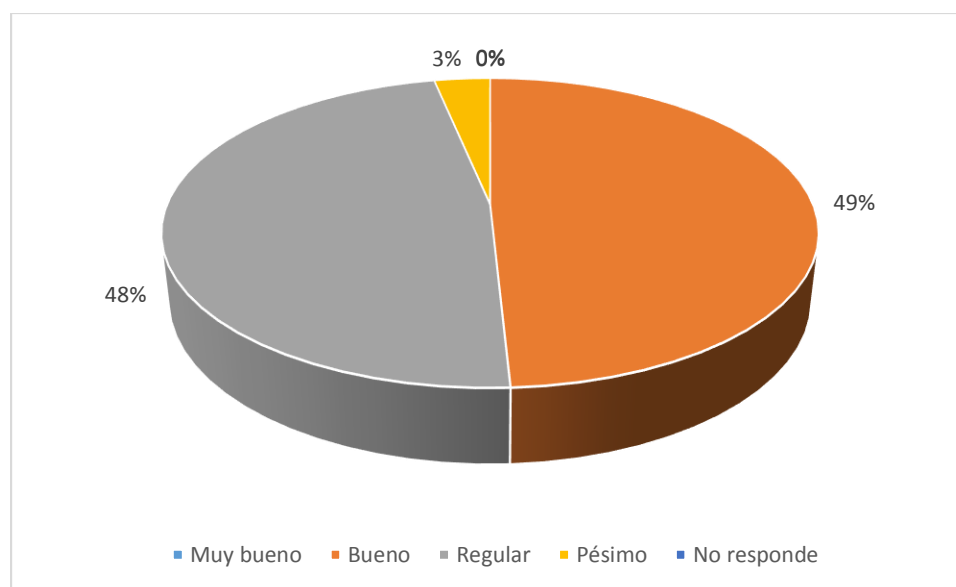
¿De qué manera se da el trato personal por parte de la administración de la Unidad Educativa hacia las madres y padres de familia?

CUADRO N° 12
TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Muy bueno	0	0%
Bueno	30	49%
Regular	29	48%
Pésimo	2	3%
No responde	0	0%
TOTAL	61	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 6
TRATO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia

Este instrumento aplicado a las madres y padres de familia arrojan datos que son preciso analizarlos, uno de los indicadores tomados en cuenta es el trato por parte del personal administrativo dirigido al padre de familia, donde el 49% de padres de familia ha respondido que es Bueno el trato del personal administrativo, seguido del 48% de padres de familia que ha mencionado que el trato es Regular y finalmente 3% respondió indicando que el trato es pésimo.

Estos datos hacen ver que es fundamental el trato dentro de la comunidad educativa, así entonces, dentro del contexto objeto de estudio, se evidencia que es importante el uso de gestos en el trato, pero que es importante desarrollar algunas formas de trato dentro de la comunidad educativa, ya que, si el personal administrativo trata bien al personal docente, éste no puede tratar de la misma forma a los padres de familia, quienes dan veracidad en los datos de la forma en que los tratan.

¿Según usted, alguna vez ha notado que el personal administrativo le ha tratado de mala manera con el uso de sus gestos?

CUADRO N° 13

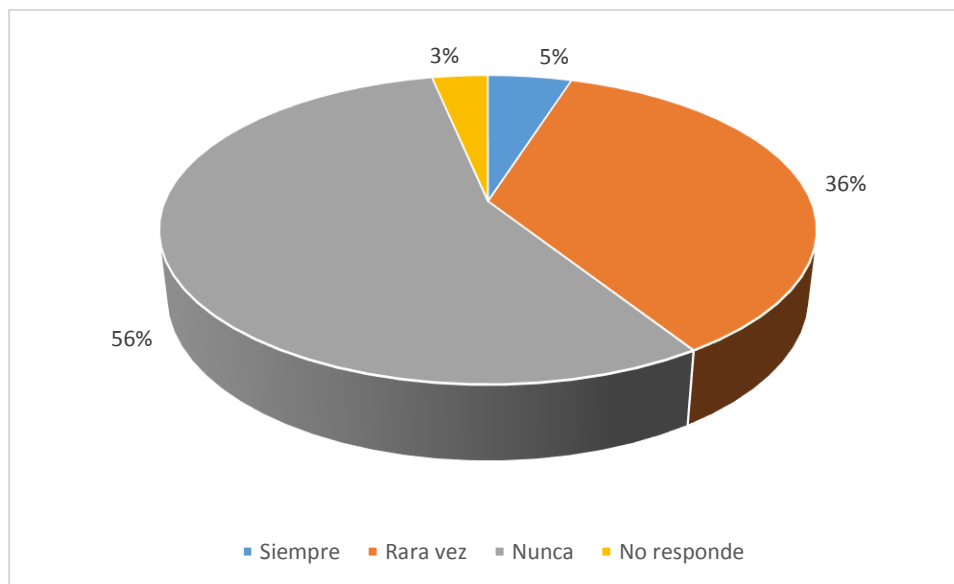
FORMA DEL TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	3	5%
Rara vez	22	36%
Nunca	34	56%
No responde	2	3%
TOTAL	61	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 7

FORMA DEL TRATO RECIBIDO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia

Un dato importante que es preciso tomar en cuenta dentro de los datos obtenidos, es conocer y evidenciar si el personal administrativo ha tratado mal al padre de familia de manera directa, donde el 56% de padres de familia que han respondido indicando que Nunca les ha tratado mal el personal administrativo, el 36% responde indicando que Rara vez le ha tratado mal, el 5% indican que siempre les tratan mal y el 3% No responde a la pregunta realizada.

Estos datos, al interior de la comunidad educativa hacen ver que, de acuerdo a la percepción de las madres y padres de familia, no han recibido malos tratos por el personal administrativo, aunque si se puede dar cuenta que muy pocas son las opiniones que hacen referencia a que hayan recibido algún tipo de malos tratos, pero que no se deja de lado la forma y tipo de atención que se debe de brindar a toda la comunidad educativa en su generalidad.

¿Qué tipo de malos tratos y gestos ha recibido usted por parte del personal administrativo de la Unidad Educativa?

CUADRO N° 14

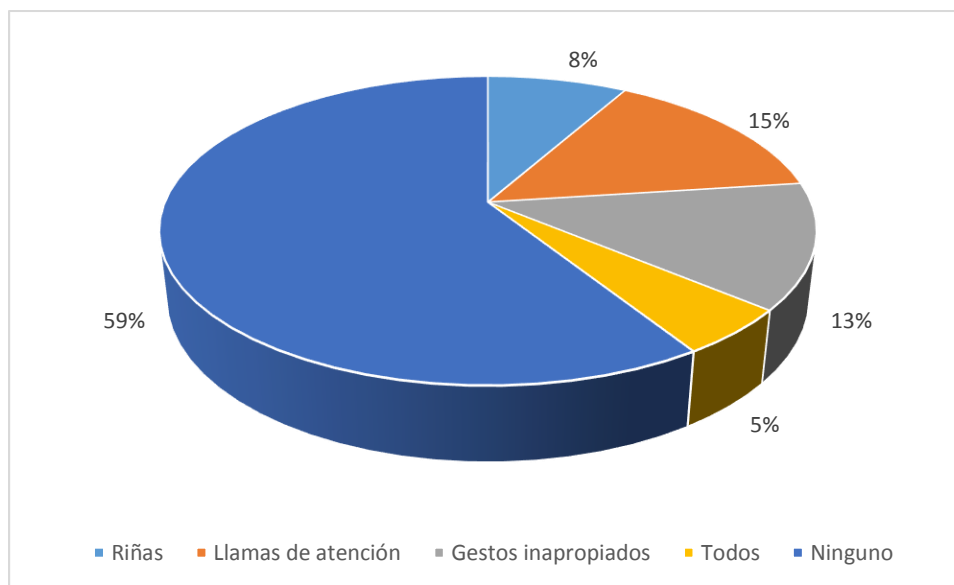
TIPO DE MALOS TRATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Riñas	5	8%
Llamadas de atención	9	15%
Gestos inapropiados	8	13%
Todos	3	5%
Ninguno	36	59%
TOTAL	61	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 8

TIPO DE MALOS TRATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia

Se ha consultado sobre los tipos de malos tratos que el personal administrativo ha infringido a los padres de familia, donde se pudo constatar que el 59% de padres de

familia que respondieron indicando que en Ningún momento han recibido malos tratos, el 15% responde indicando que les llaman la atención sin motivos justificados, el 13% responde que los tratan con malos gestos, el 8% de padres de familia responde que los tratan mal por medio de riñas y el 5% respondió indicando que han recibido riñas, malos tratos, malos gestos por parte del personal administrativo.

Un aspecto importante que es preciso tomar en cuenta dentro de los malos tratos, los padres de familia hacen referencia que es un aspecto personal, pero que se debe trabajar en toda la comunidad y que a partir de las principales acciones que se puedan desarrollar mejorando de forma considerable los mecanismos de comunicación en la comunidad educativa.

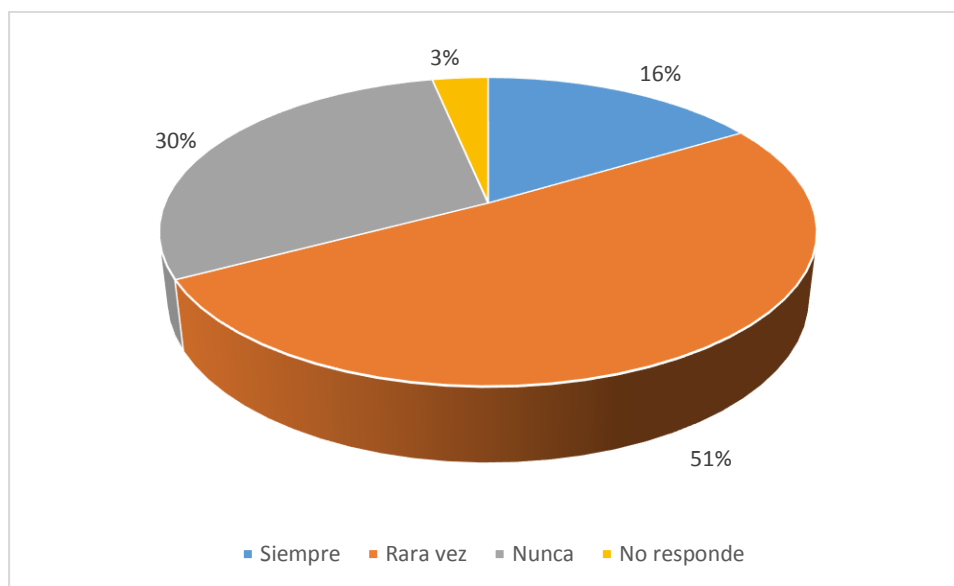
¿Considera que los malos gestos y el mal trato infringido por el personal administrativo hacia el padre/madre de familia se presenta más por medio de gestos?

CUADRO N° 15
USO DE GESTOS POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	10	16%
Rara vez	31	51%
Nunca	18	30%
No responde	2	3%
TOTAL	61	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 9
USO DE GESTOS POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia

El 51% ha respondido indicando que rara vez ha recibido malos tratos, el 30% de los padres de familia han respondido también Nunca ha sufrido malos tratos, el 16% de madres y padres de familia han respondido indicando que siempre han sufrido maltrato el cual ha sido expresado con gestos incómodos infringido por el personal administrativo hacia el padre/madre de familia y finalmente el 3% de padres de familia No responde a la pregunta realizada.

Los datos hacen ver que los malos tratos si muchas veces no han sido desarrollados de manera verbal, los gestos influyen dentro de la forma en que se dirigen las personas, siendo elemental las condiciones de forma y tratos que se desarrollan en el contexto educativo, así entonces, es preciso mencionar que estos tratos brindados son relevantes dentro de la comunidad educativa, esto con el fin de conservar y entablar una buena comunicación y mantener un buen clima organizacional e institucional.

¿Alguna vez el personal administrativo de forma verbal dice algo y en forma gestual indica otra cosa?

CUADRO N° 16

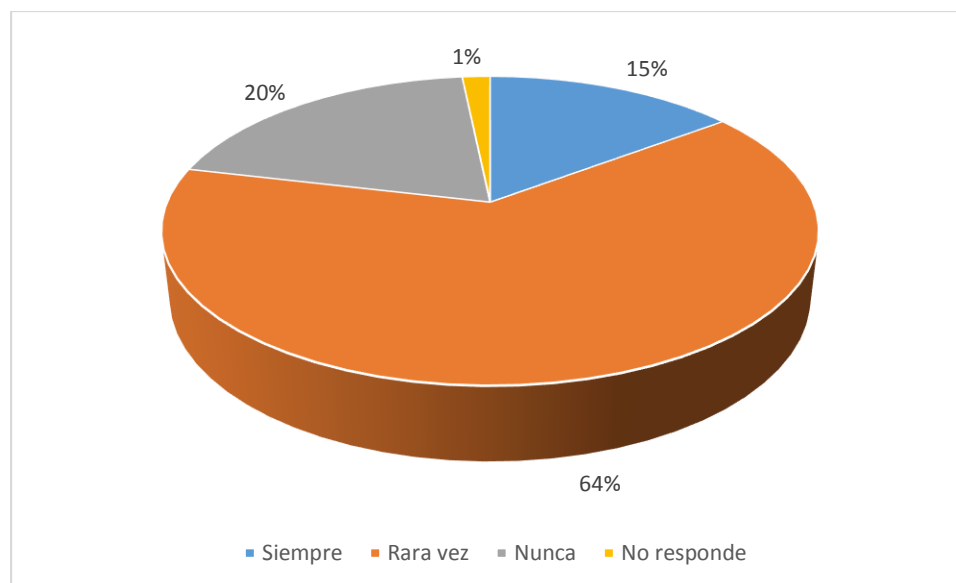
USO DEL LENGUAJE GESTUAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INDICADORES	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Siempre	9	15%
Rara vez	39	64%
Nunca	12	20%
No responde	1	1%
TOTAL	61	100%

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO N° 10

USO DEL LENGUAJE GESTUAL POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



Fuente: Elaboración propia

Cuando se ha consultado sobre, si alguna vez el personal administrativo de forma verbal dijo algo y de forma gestual dijo otra, los padres de familia responden indicando que el 64% han respondido indicando que muy Rara vez han aplicado

gestos mientras habla el personal administrativo, seguidamente el 20% de padres de familia responde indicando que Nunca ha visto o sea dado sobre el uso de gestos y palabras de forma continua y diferenciada, el 15% responde que siempre el personal administrativo aplica este tipo de gestos y el 1% No responde a la pregunta realizada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Para concluir con la presente investigación es preciso mencionar las siguientes conclusiones:

Del Objetivo General.

El objetivo tuvo por finalidad determinar en qué medida influye el lenguaje gestual en el desempeño del personal administrativo de la Unidad Educativa San Luis del Distrito Municipal 3 de la ciudad de El Alto en la gestión 2021, determinar que dentro del contexto objeto de estudio es importante desarrollar este elemento además de que es importante para poder conversar buenas relaciones, buen clima institucional, un trabajo coordinado y consensuado con todos los actores educativos, considerando que el lenguaje gestual también está relacionado con el lenguaje verbal, de tal manera que las acciones y manifestaciones gestuales que desarrolla el personal administrativo entre ellos Director, Secretario y Regencia puede no estar referido a lo que realiza en el proceso de atención, en tal sentido es fundamental recopilar datos que permitan describir de forma clara aspectos que se deben de tomar en cuenta la forma en que influye el lenguaje gestual al desempeño del personal administrativo y el trato que brinda en la Unidad Educativa San Luis.

Conclusiones de los Objetivos Específicos.

El primero de los objetivos específicos fue el de identificar la relación que tiene el lenguaje gestual dentro del proceso administrativo y al mismo tiempo dentro de la atención que brinda este mismo personal a la comunidad educativa, donde, de acuerdo a los datos obtenidos con el instrumento aplicado, se conoce que en el Gráfico N° 3, el 82% de personal respondió mencionando que los gestos son la primera impresión por la cual se puede sentir el tipo de trato que se le brindará al

usuario o a la comunidad educativa y que al no poder desarrollar o en su caso ejecutar o mostrar tanto un lenguaje verbal y gestual, entonces se estaría ocasionando diversos tipos de problemas que no conlleva a una sana convivencia y armónica, así entonces con los datos obtenidos se podrá evidenciar la relación que tiene el lenguaje gestual con el proceso administrativo.

Se planteó el siguiente objetivo: Describir la importancia del lenguaje gestual y su influencia en el proceso administrativo de la Unidad Educativa San Luis; una vez desarrollado el tema se pudo verificar dentro del contenido teórico y temático la importancia del lenguaje gestual dentro de las formas de comunicación que se emplean dentro de una determinada institución, el cual radica en concepciones y percepciones que desarrollan de acuerdo al entorno social, cultural, educativo donde vivimos, pero que también de acuerdo a los instrumentos aplicados, se verifica que en el Gráfico N° 7 se consulta sobre la forma o tipo de trato que recibe por parte del personal administrativo, el personal administrativo ha cometido malos tratos por medio de los gestos en un 56%, lo que equivale a decir, que para conservar un buen clima organizacional e institucional es importante mantener buenas relaciones y cordiales dentro de la institución.

Se planteó el objetivo: Proponer conversatorios y seminarios de formación referidas al desarrollo del lenguaje gestual en la Unidad educativa, donde en el desarrollo del tema de estudio se ha propuesto un conversatorio, seminarios, dirigido a todo el personal administrativo y maestros de la Unidad Educativa, cuya finalidad es la de poder generar diálogos entre todos los activos educativos, así entonces, es preciso la aplicación de estrategias que permitan desarrollar actividades con el personal administrativo, enfocando el análisis y descripción de las formas de presentación del lenguaje gestual, así mismo las implicaciones que esta forma de manifestación no verbal implican o en su caso intervienen en el proceso administrativo.

Conclusiones de la Prueba de Hipótesis.

Se ha empleado el Chi Cuadrado para poder desarrollar la Prueba de Hipótesis, el mismo que se ha empleado una tabla de frecuencias, que ha permitido establecer que el valor estadístico tiene una distribución con $k-1$ grados de libertad si n es suficientemente grande, es decir, si todas las frecuencias esperadas son mayores que 5, por tanto, se concluye mencionado que en el presente trabajo la Hipótesis ha sido cumplida, debido a que los datos obtenidos, relacionados y triangulados, hacen referencia a que se obtienen un margen de libertad de 0.840623743, donde corresponde mencionar que la siguiente hipótesis planteada:

El lenguaje gestual influye en las funciones que desempeña el personal administrativo de la Unidad Educativa San Luis del Distrito 3 de la ciudad de El Alto en la actual gestión 2021.

Si se ha cumplido, ya que, de acuerdo a los datos obtenidos y procesados en el Chi Cuadrado, se establece que el lenguaje gestual influye en el desempeño administrativo, considerado que los gestos se utilizan dentro del entorno laboral, comunicativo y de trato personal, lo que da a conocer que por medio del lenguaje gestual se generan espacios donde se puede claramente especificar las características del tipo de lenguaje que se utiliza en el ámbito laboral.

5.2. Recomendaciones

A manera de recomendaciones es preciso indicar que:

- Se recomienda al personal administrativo, desarrollar empatía dirigida hacia los demás con la finalidad de poder prever un buen clima institucional, donde todos los actores de la comunidad educativa se sientan bien representados y al mismo tiempo bien atendidos.
- Se recomienda al personal administrativo de la Unidad Educativa la práctica de valores personales e institucionales, con los cuales se puede llegar a

fortalecer la propia institución, manteniendo buenas relaciones y al mismo tiempo un buen clima institucional, libre de violencia y malos tratos.

- Se recomienda desarrollar lectura sobre los principales mecanismos de atención, el buen trato, el uso de gestos apropiados e inapropiados, el tono de voz y otros elementos que deben ser utilizados de forma que el usuario o padre de familia, estudiante y propio docente, para que dentro de la comunidad educativa se desarrollen un ambiente de paz y tranquilidad, dado a que es un ambiente laboral donde debe primar el diálogo en todo momento.
- Finalmente se recomienda al padre de familia, que debe actuar con empatía frente a los malos tratos, debido a que en la mayoría de las situaciones e estado de ánimo y otros que pudieran dañar la sana integridad, la autoestima de las personas entre otros aspectos cuando se aplica malos tratos hacia las madres y padres de familia.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, Ezequiel. (1992). *Técnicas de investigación social*. México: El Ateneo.
- Bandura, A. (2009). *Principios de modificación de la conducta*. Nueva York: Holt.
- Benito J. (2011). *Cuerpo en armonía: leyes naturales del movimiento*. Barcelona: INDE Publicaciones.
- Benito, J. (2005). *Cuerpo, mente, comunicación: Bienestar integral en las personas mayores*. España: Salamanca.
- Briones Guillermo. (2003). *Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Colombia: Urdirinea.
- Brown A. John. (2018). *Computación y automatización, Auren Iris. Los cambios revolucionarios en la administración de instituciones educativas*. Colombia: Glem. S.A.
- Burk. (1972). *Psicología*. Venezuela: Caracas.
- Burk, I. (2012). *Psicología Venezuela*. Caracas: Libertador.
- Carolyn Nilson. (2018). *Administración de recursos humanos. Como forma al personal*. México: Campo Libre. 3ra. Ed.
- Chavenatto A. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Chiavenatto A. (2007). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill. 4ta. Ed.
- Dean, J. (2013). *Habilidades de comunicación, en la organización del aprendizaje*. Barcelona: Paidós.

- Foixas, M. (2004). *La influencia de factores personales, institucionales y contextuales*. Revista Educar. Número 23.
- Foixas, M. (2014). *La influencia de factores personales, institucionales y contextuales*. Revista Educar. Numero 23.
- Francisco Risutto. (2003). *Relaciones humanas y relaciones públicas*. Santiago de Chile: Aurios. Tomo III.
- Freire, P. (2010). *Pedagogiade la liberación*. México: Siglo XX.
- Fusón, A. (2017). *Análisis de la conversación*. Barcelona: Ariel. 3ra. Ed.
- García, R. . (2016). *Aprender a aprender: nuevo método de motivación, estudio, atención-concentración*. Madrid: Trillas.
- Goleman M. (2016). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.
- Gonzales, Soto Jacqueline, Ma. Guadalupe Montes de Oca Hernández, Silvia Gemma Luévanos Macías, Esperanza Vergara Figueroa. (2017). *Relaciones Humanas y Desarrollo Humano*. México: Cuauhtemoc.
- Hernandez Sampieri Roberto y Otros. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill. 6a. Ed.
- Hernández Sampieri, Roberto y otros. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill. 7ª Edición.
- Homans. (2017). *El grupo humano*. Buenos Aires: EUDEBA.
- Kirsh, Duryea. (2018). *Roles y conductas del profesional en administración*. México: Latina.
- Knapp, M. (1995). *La comunicación no verbal*. España: Paidós Ibérica.

- Koontz, Harold. (2005). *El impacto de la administración*. Hobbs.
- Maldonado, H. (2018). *Manual de la comunicacion verbal y no verbal*. México: Pearson.
- Martin Rubén Llano. (2010). *Manual de Relaciones humanas y públicas*. Argentina: Océano. Tomo I.
- Mckenna Andrew Sikula, John G. (2018). *Administración de recursos humanos*. Caraczas, Venezuela: Astrea.
- Morales, Gonzales Jazmin. (2005). *Relaciones Humanas*. México: Panamericana.
- Morales, Gonzales Jazmin. (2015). *Relaciones Humanas*. México: Paradoja.
- Morales, Raul. (2007). *Habilidades directivas*. Madrid: CEPADE.
- Morales, Raúl. (2015). *La comunicación corporal ayuda a crear jerarquías*. México: Panamericana.
- Ochoa, Gladys. (2010). *Comunicación no verbal*. Valencia: Nau Libres.
- Rebel, G. (2015). *El lenguaje corporal*. México: EDAF.
- Risutto, Francisco. (2013). *Relaciones humanas y relaciones públicas. Tomo III*. Santiago de Chile: Aurios.
- Rodríguez Estrada, Mauro. (2018). *Relaciones humanas*. México: El Manual Moderno. Tomos 4 y 5, 2.
- Satir, Virginia. (2011). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. México: Pax. 4ta. Ed.
- Schinka, M. (2011). *Expresión corporal. Técnica y expresión del movimiento*. Madrid: Escuela Española.

Vela, A. (2019). *La otra comunicación, la comunicación no verbal*. Argentina: Esic.

Weber, F. (1976). *Las aptitudes y el carácter*. Barcelona: Luis Miracle.

Winker D. (2012). *La comunicación como medio de intercambio*. México: Interamericana.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A MAESTRAS Y MAESTROS

Estimado(a) maestro(a), a continuación, le presentamos un cuestionario diseñado con el propósito de conocer su apreciación sobre el desempeño administrativo en relación con el lenguaje gestual.

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Sexo: Masculino Femenino

1.3. Profesión: _____

1.4. Turno: _____

II. INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las preguntas que se encuentran a continuación, luego, conteste colocando una línea en una de las opciones que le damos.

1. ¿Cómo considera usted el clima institucional actual en la Unidad Educativa?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) No responde

2. ¿Cómo es el trato por parte del personal administrativo de la Unidad Educativa hacia los maestros(as)?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Pésimo
- e) No responde

3. ¿Cómo considera usted que el mal trato también se lo ejerce a partir del uso de gestos impropios por parte del personal administrativo?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada
- d) No responde

4. ¿Para usted será de vital importancia el uso del lenguaje gestual en la comunicación verbal e interpersonal?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada
- d) No responde

5. ¿Cómo considera que son las relaciones humanas ejercidas por el personal administrativo en la Unidad Educativa hacia el personal docente?

- a) Muy Buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) No responde

CUESTIONARIO DIRIGIDO A MADRES Y PADRES DE FAMILIA

Estimado(a) padre/madre de familia, a continuación te presentamos un cuestionario diseñado con el propósito de conocer su apreciación sobre el lenguaje y/o comunicación gestual en el desempeño del personal administrativo de la Unidad Educativa.

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Sexo: Masculino Femenino

1.3. Profesión: _____

1.4. Turno: _____

II. INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las preguntas que se encuentran a continuación, luego, conteste colocando una línea en una de las opciones que considere la más correcta.

1. ¿De qué manera se da el trato personal por parte de la administración de la Unidad Educativa hacia las madres y padres de familia?

- a) Muy Bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Pésimo
- e) No responde

2. ¿Según usted, alguna vez ha notado que el personal administrativo le ha tratado de mala manera con el uso de sus gestos?

- a) Siempre
- b) Rara vez
- c) Nunca
- d) No responde

3. ¿Alguna vez usted qué tipo de malos tratos y gestos ha recibido por parte del personal administrativo de la Unidad Educativa?

- a) Riñas
- b) Llamadas de atención injustificadas
- c) Gestos inapropiados
- d) Todos
- e) Ninguno

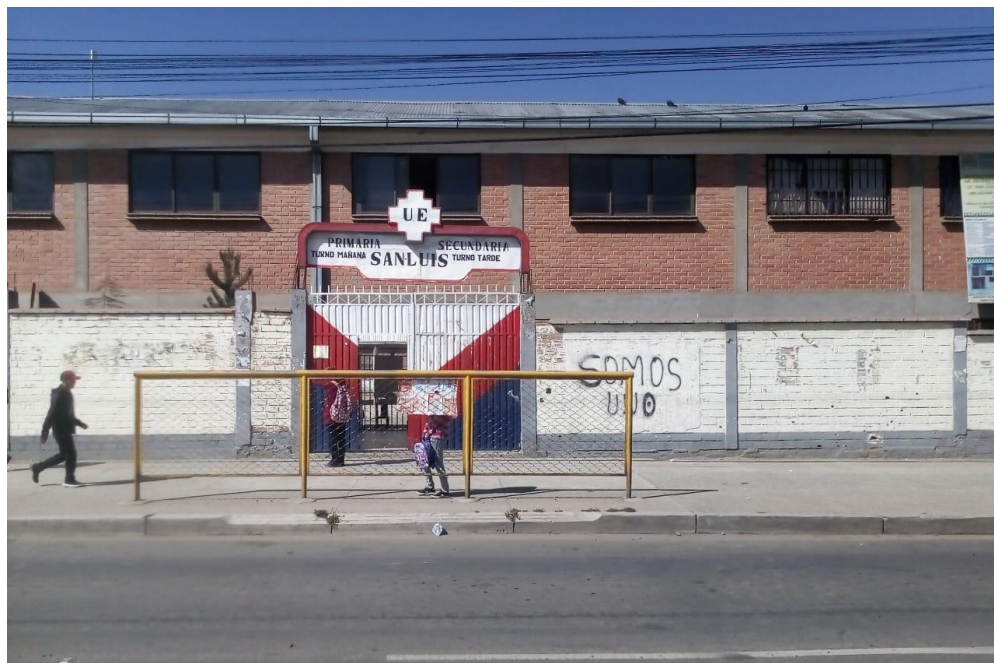
4. ¿Considera que los malos gestos y el mal trato infringido por el personal administrativo hacia el padre/madre de familia se presenta más por medio de gestos?

- a) Siempre
- b) Rara vez
- c) Nunca
- d) No responde

5. ¿Alguna vez el personal administrativo de forma verbal dice algo y en forma gestual indica otra cosa?

- a) Siempre
- b) Rara vez
- c) Nunca
- d) No responde

ANEXO 2
FOTOGRAFÍAS



FRONTIS DE LA UNIDAD EDUCATIVA



PORTADA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN LUIS



CANCHA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN LUIS



AULAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA

ANEXO 3 PROPUESTA

TALLER DE SOCIALIZACIÓN DE LENGUAJE GESTUAL

1. Antecedentes

El lenguaje gestual, aparentemente sencillo y fácil de asimilar, es una forma de comunicación y como tal, presenta ciertas características y complicaciones que hay que tener en cuenta la hora de relacionarnos con otras personas.

Este tipo de comunicación es muy fácil de asimilar entre los hablantes de una misma lengua y con el mismo bagaje cultural y lingüístico, sin embargo existen diferencias fundamentales en nuestros gestos y los de otra persona con la que no compartamos algunas afinidades o estados de humor que se presentan en nuestro cotidiano vivir, así entonces, estos rasgos hacen que dentro del contexto donde vivimos se pueda visualizar diferentes aspectos que hacen que el lenguaje sea acompañado con el uso de gestos con el rostro, ademanes con las extremidades, haciendo que lo que se expresa no siempre puede ser la intención que se tiene. Entre estos aspectos, es fundamental el poder mencionar que dentro de la comunicación y más cuando se trata de mantener relaciones humanas adecuadas, esto en caso de ser dependiente de alguna institución o en su caso de poder entablar un relacionamiento adecuado con las personas que nos rodean.

La importancia de este tipo de comunicación es clave, ya que sin ella el mensaje emitido de forma oral o escrita perdería gran significado y no se realizaría una comunicación completa. Además, es importante destacar como en muchas ocasiones este tipo de comunicación no solo actúa como complemento a las anteriores, sino que actúa como única y principal vía de comunicación.

Así entonces, es fundamental el poder desarrollar algunas estrategias dentro del desarrollo del lenguaje gestual, así como el uso de los gestos que se convierten en

signos que representan cada palabra, por eso es importante combinar tanto el lenguaje oral como el lenguaje gestual, para poder perfeccionar la comunicación dentro de una determinada institución o en el cumplimiento de las actividades que desarrollamos como personas.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

- Desarrollar actividades que permitan fortalecer la comunicación empleando el lenguaje gestual en personal administrativo y maestros de la Unidad Educativa San Luis del Distrito Municipal 3 de la ciudad de El Alto en la gestión 2021.

2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el conocimiento que tienen los participantes con relación al uso del lenguaje oral y lenguaje gestual.
- Diseñar y aplicar actividades de socialización sobre la importancia del lenguaje gestual en el proceso comunicativo laboral.
- Evaluar las acciones aplicadas para poder fortalecer la comunicación entre el personal administrativo y maestros.

3. Plan de Acción

El plan de acción establece 3 sesiones de trabajo, las mismas que están fundamentadas en práctica que se desarrollaran en el entorno laboral del personal administrativo y maestros de la Unidad Educativa San Luis del Distrito Municipal N° 3 de la ciudad de El Alto.

PLAN DE ACCIÓN

PRIMERA FASE: Diagnóstico

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
Solicitud de permiso a la institución	Enviar nota dirigida al Director de la Unidad Educativa, para solicitar permiso para el levantamiento de datos.	Transcripción de nota a la institución.	15 minutos	Investigadora
Diseño de instrumentos de diagnóstico	Diseñar las preguntas que se realizara al personal administrativo y maestros.	Transcripción y fotocopia de instrumentos de encuesta.	30 minutos	Investigadora Tutor Guía
Aplicación de los instrumentos de diagnóstico	Realizar el levantamiento de datos dirigido a personal administrativo y maestros de la Unidad Educativa	Previa autorización de Dirección se aplican los instrumentos de diagnóstico.	60 minutos	Investigadora

Tabulación de datos diagnósticos	Analizar los datos obtenidos con el instrumento aplicado	Tabular, graficar e interpretar los datos obtenidos por medio de la encuesta aplicada	180 minutos	Investigadora
Diseño de actividades	Diseñar actividades de socialización dirigida a personal administrativo y maestros de la Unidad Educativa	Los datos obtenidos permitieron diseñar actividades para ser aplicadas en la Segunda Fase	6 horas	Investigadora

SEGUNDA FASE: Aplicación

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
Introducción al lenguaje gestual	Socializar conceptos y funciones del lenguaje gestual.	Saludo. Conceptos Definiciones. Debate sobre el lenguaje gestual con los participantes. Los gestos y su interpretación.	60 minutos	Investigadora

Actividad "La Mueca"	Desarrollamos dinámicas engrupos de dos personas.	<p>Para esta actividad formamos equipos de 2 personas y nos paramos frente a frente.</p> <p>Uno de los participantes hace diferentes muecas y el otro interpreta.</p> <p>Esta actividad tiene por finalidad entablar relacionamiento entre todos los participantes.</p>	60 minutos	Investigadora
Actividad "La Sombra"	Desarrollamos dinámicas engrupos de dos personas.	<p>Para esta actividad formamos equipos de 2 personas y nos paramos frente a frente.</p> <p>Encendemos un foco atrás de las personas y uno de los participantes debe de reconocer en las sombras los signos que hacen las otras personas.</p> <p>Esta actividad tiene por finalidad reconocer la forma en la que vemos e interpretamos las cosas.</p>	60 minutos	Investigadora

Socialización de actividades	Analizamos la conducta, la atención y la forma en que nos comunicamos todos en comunidad.	Con la participación de todos analizamos la forma en la que nos comunicamos. Analizamos como la forma de comunicación puede influenciar en nuestras actividades cotidianas. Analizamos como el estado de salud y el ánimo puede influir en nuestras actividades cotidianas.	60 minutos	Investigadora Participantes
Debate	Debatimos como debe ser nuestra comunicación.	Entre todos debatimos diferentes acciones que debemos tomar frente a los demás. Debatimos: ¿Cómo debe ser el trato entre nosotros? ¿Cómo nos comunicamos? ¿Cómo fortalecemos nuestros lazos de amistad y compañerismo? ¿Qué debemos mejorar para no dañar el afecto entre compañeros de trabajo?	60 minutos	Investigadora Personal docente Personal administrativo

TERCERA FASE: Evaluación

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
Evaluamos lo aprendido	Aplicar instrumentos de acopio de datos	Aplicamos el cuestionario para recopilar datos del personal docente y el personal administrativo de la Unidad Educativa.	30 minutos	Investigadora
Datos Estadísticos	Tabulación y análisis de los datos obtenidos	Con el uso de programas como Microsoft Excel, SPSS, graficamos e interpretamos los datos obtenidos.	120 minutos	Investigadora

4. Recursos Humanos, Técnicos y Financieros

4.1. Recursos Humanos

Los recursos humanos requeridos para el desarrollo de las actividades son los siguientes:

- Investigadora
- Tutor Guía
- Personal docente de la Unidad Educativa
- Personal administrativo de la Unidad Educativa

4.2. Recursos Materiales

Los recursos materiales requeridos para el desarrollo de las actividades, son los siguientes:

- Aula de la Unidad Educativa
- Data Show
- Computadora
- Diapositivas
- Papelógrafos
- Fotocopias
- Bolígrafos

4.3. Recursos Financieros

Los recursos financieros que se requieren para el desarrollo de las actividades, tal cual se describió en el anterior punto fueron los siguientes:

MATERIAL	COSTO (Bs)
Data Show	50.00
Computadora	50.00
Diapositivas	20.00
Papelógrafos	30.00
Fotocopias	70.00
Bolígrafos	25.00
Refrigerio	150.00
Pasajes	50.00
TOTAL	445.00

5. Factibilidad

La aplicación de las actividades a desarrollar, son factibles debido a que:

- Es un tema que se vive en la actualidad en diferentes instituciones.
- El lenguaje gestual es parte de nuestra cotidianidad en la comunicación que mantenemos.
- Es un problema que repercute en el clima institucional de la Unidad Educativa.
- Es un tema que influye en las relaciones humanas dentro de la unidad Educativa.